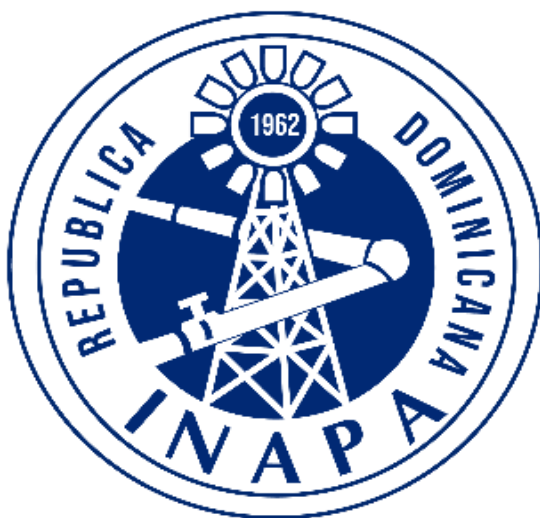


	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 1 de 73

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS
(INAPA)

LOGO INSTITUCIONAL



	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 2 de 73

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinador

Saúl Encarnación

Evaluador (es)

Comité de Calidad del INAPA

Ciudad

Santo Domingo, R.D.

Fecha

22/junio/2026

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 3 de 73

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

El Autodiagnóstico CAF correspondiente al año 2026 es el resultado de una serie de jornadas de trabajo del Comité de Calidad del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) y el acompañamiento, apoyo e integración de parte del personal designado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

La metodología utilizada se basó en la participación de cada miembro, lo que permitió el análisis de la organización en todos los niveles en función de los 9 criterios y 28 subcriterios del Marco Común de Evaluación (CAF). Durante el proceso se identificaron los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización, estrategia que favoreció la identificación y conocimiento de buenas prácticas emprendidas en la institución.

El informe que presentamos a continuación es el resultado de un arduo trabajo en equipo, enfocado en la implementación de mejores prácticas y políticas de excelencia, así como en la mejora continua de nuestros procesos y servicios.

En el INAPA, creemos que la calidad y la eficiencia en el servicio público son fundamentales para el desarrollo de nuestro país, y por ello nos esforzamos por ofrecer soluciones de alto impacto a los ciudadanos.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 4 de 73

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1. MISIÓN

Contribuir a la salud y calidad de vida de la población bajo nuestra jurisdicción, a través de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, conforme a lo establecido en la política del sistema de gestión.

I.1.2. VISIÓN

Ser una institución líder por la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento, brindados a la población bajo nuestra jurisdicción con una gestión innovadora, eficaz, eficiente, transparente y que impulsa el desarrollo del país.

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- **Vocación de servicio:** Mantenemos una actitud de empatía, pasión y disposición, orientadas a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- **Confiabilidad:** Estamos comprometidos a brindar el servicio de forma consistente con calidad y puntualidad, apegados a los valores éticos del servidor público.
- **Eficacia:** Logramos los resultados esperados conforme a lo planificado
- **Eficiencia:** Trabajamos optimizando los recursos necesarios, para lograr que nuestros usuarios reciban el servicio oportunamente.
- **Transparencia:** Nos mostramos de manera veraz, abierta y fácil, expuestos al escrutinio público.
- **Responsabilidad:** Demostramos ser responsables con la sociedad y el medio ambiente.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 5 de 73

I.1.4 BASE LEGAL

Las principales disposiciones legales referentes al Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillado son las siguientes:

- Ley Núm. 5994, del 30 de julio de 1962, Gaceta Oficial Núm. 8680, y sus modificaciones que crea el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados.
- Ley Núm. 214, del 19 de mayo de 1966, Gaceta Oficial Núm. 8985, que traspasa al INAPA la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable a cargo de la Liga Municipal Dominicana.

Otras leyes importantes para el accionar de la Institución son:

- Ley No. 41-08 de Función Pública, del 16 de enero de 2008.
- Ley No. 247-12 Orgánica de la Administración Pública, del 14 de agosto de 2012.
- Ley No. 498-06 de Planificación e Inversión Pública, del 28 de diciembre del 2006.
- Ley No. 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo, del 25 de enero del 2012.
- Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones de Obras y Servicios del Estado, del 18 de agosto de 2006.
- Ley No. 10-07 de Control Interno, del 08 de enero del 2007.
- Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, del 28 de julio de 2004.

Reglamentos:

- Reglamento Núm. 8955-Bis. Del 12 de diciembre de 1962, Gaceta Oficial Núm. 8746, y sus modificaciones, sobre el funcionamiento del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados.

I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

VER ANEXO

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 6 de 73

I.1.6 SERVICIOS

Servicios
Pago del servicio de agua potable y alcantarillado.
Actualización de Contacto (actualización de datos del cliente)
Descuento del saldo.
Cancelación de Contrato
Reclamación por interrupción de servicio
Análisis Bacteriológico
Autorización de sistemas hidrosanitarios para proyectos.
Acuerdo de Pago
Análisis Físico Químico completo
Análisis de cuantificación de Aerobios Mesófilos
Certificación de no objeción para conexión a una red de acueducto y/o alcantarillado operado por el INAPA.
Análisis microbiológico
Duplicado de Certificado autorización
Certificación de no objeción utilización de fuente superficial.
Suspensión temporal del servicio

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

EJES	Objetivos Estratégicos
EJE I: Ampliar la cobertura y continuidad del servicio de agua potable.	OE I: Mejorar la cobertura y calidad del servicio de agua potable.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 7 de 73

EJE 2: Ampliar la Cobertura del Servicio de Saneamiento.	OE 2: Aumentar la cobertura del servicio de saneamiento.
EJE 3: Fortalecer la Organización institucionalmente y hacer eficiente la gestión.	OE 3: Mejorar el Desempeño y la Eficiencia de la Gestión Institucional.
	OE 4: Lograr la sostenibilidad financiera de la institución.

EJE 1: Ampliar la cobertura y continuidad del servicio de agua potable.		
OE 1: Mejorar la cobertura y calidad del servicio de agua potable.		
Resultados PNPSP	Resultados institucionales	Meta al 2025
Incrementada la cobertura de agua potable en zonas urbanas y rurales.	Ejecutada Inversión en Sistemas de Acueductos.	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria de Inversión en Sistemas de Acueductos al 100%.
Reducidas las pérdidas físicas en los sistemas de agua potable.	Ejecutada Inversión en Sistemas de Acueductos.	Eficientizar los Sistemas de Agua Potable y 100% de averías corregidas.
Incrementada la cobertura de agua potable en zonas urbanas y rurales.	Aumentada la Calidad del Agua en los Acueductos.	100% de Ac. con control sanitario e Índice de Potabilidad en 95%.

EJE 2: Ampliar la Cobertura del Servicio de Saneamiento.		
OE 2: Aumentar la cobertura del servicio de saneamiento.		
Resultados PNPSP	Resultados institucionales	Meta al 2025
	Inversión en sistemas de saneamiento ejecutada.	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria de Inversión en Sistemas de Alcantarillados al 100%.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 8 de 73

Incrementada la proporción de aguas residuales tratadas.	Sistemas de alcantarillados sanitarios eficientes.	• 25% de porcentaje de aguas residuales recolectadas con respecto a la generada. • 100% de porcentaje de Alcantarillado Sanitario en operación. • 100% de porcentaje de Redes colectoras intervenidas. • 85% de PTAR Monitoreadas. • 85% de PTAR intervenidas.
--	--	--

EJE 3: Fortalecer la Organización institucionalmente y hacer eficiente la gestión.

OE 3: Mejorar el Desempeño y la Eficiencia de la Gestión Institucional.

Resultados PNPSP	Resultados institucionales	Meta al 2025
Definida la planificación institucional en base a los objetivos sectoriales y las problemáticas de la población.	Asegurada la debida articulación entre la planificación estratégica y operativa.	Cumplimiento al 100% de metas del Plan Estratégico Institucional.
Aumentada la Rendición de Cuentas y Transparencia de las Instituciones Públicas	Mejorada la producción de Estados Financieros, Presupuestarios y Económicos para la Rendición de Cuentas y Gestión Financiera.	• 100% de porcentaje de informes financieros entregados. • Índice de Transparencia en 100%.
Aumentada el uso de las TICs y el e-GOB en las instituciones del gobierno central y el gobierno local.	Eficientizado el uso de los recursos tecnológicos.	Resultado en el Índice de uso TICs e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE) en 76.04%.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 9 de 73

Reformadas estructural, funcional y normativamente las instituciones y organizaciones públicas para la modernización y eficientización del Estado.	Fortalecida la organización institucionalmente y mejorada la gestión.	Índice Global del SISMAP en 87.39%.
	Fortalecer la gestión integrada de procesos institucionales.	Índice Global de Normas Básicas de Control Interno en 97.03%
	Implementadas herramientas de calidad para la mejora continua de la gestión y los servicios.	Puntuación Global en Autodiagnóstico CAF en 100%.
Aumentada la Rendición de Cuentas y Transparencia de las Instituciones Públicas	Gestionar de manera oportuna la información estadística para los clientes internos y externos a la institución.	100% de Informes Estadísticos Entregados.

EJE 3: Fortalecer la Organización institucionalmente y hacer eficiente la gestión.		
OE 4: Lograr la sostenibilidad financiera de la institución.		
Resultados PNPSP	Resultados institucionales	Meta al 2025
Eficientizar la Gestión Financiera.	Incrementado el nivel de recaudaciones de manera sostenible.	Índice de cobranza en 100%.
Mejorada la calidad de los servicios públicos.	Fortalecida la gestión comercial.	Índice de satisfacción de los usuarios mediante encuestas en 91.73%.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 10 de 73

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Criterio I

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) dirige su gestión institucional a partir de un Marco Estratégico formalmente establecido, el cual integra la misión, visión, valores y objetivos estratégicos de la organización. Para su formulación y actualización se consideran las necesidades y expectativas de las partes interesadas, garantizando que la planificación institucional responda a los requerimientos de los ciudadanos y demás actores vinculados a la prestación de los servicios.

Entre las principales partes interesadas identificadas se encuentran los usuarios finales, quienes demandan agua potable de calidad, en cantidad suficiente, con continuidad y presión adecuada; los colaboradores, que requieren una remuneración justa, estabilidad laboral y un clima organizacional favorable; los proveedores, que esperan procesos transparentes y pagos oportunos; los organismos rectores, que exigen el cumplimiento de las leyes, decretos, normativas y demás requisitos aplicables; las comunidades, interesadas en la protección ambiental, la adecuada gestión de los residuos y la generación de oportunidades de desarrollo; y los organismos certificadores, que verifican el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas de gestión implementadas por la institución. Estas consideraciones se encuentran documentadas en el Acta de Aprobación del Marco Estratégico Institucional, así como en los instrumentos nacionales de planificación que sirven de referencia para la gestión institucional.

INAPA cuenta con un marco de valores institucionales formalmente definido y aprobado, alineado con su misión y visión, que orienta el comportamiento ético de los servidores públicos, fortalece la cultura organizacional y promueve una gestión basada en los principios de transparencia, responsabilidad, eficiencia, equidad y vocación de servicio. Dichos valores constituyen una guía permanente para la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos institucionales, asegurando una actuación coherente con los principios de la administración pública y las expectativas de la ciudadanía.

La institución garantiza la alineación de su misión, visión, valores y objetivos estratégicos con las prioridades nacionales de desarrollo, mediante la vinculación de su Plan

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 11 de 73

Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Esta articulación permite asegurar la coherencia entre la planificación institucional, las políticas públicas, la asignación de recursos y los resultados esperados, contribuyendo al fortalecimiento institucional, la modernización de los servicios y el desarrollo sostenible del país.

Asimismo, INAPA desarrolla acciones permanentes para la comunicación y socialización de su misión, visión, valores y objetivos estratégicos, tanto a nivel interno como externo. Estos elementos forman parte del proceso de inducción del personal de nuevo ingreso, se difunden mediante protectores de pantalla institucionales, murales informativos, la página web institucional y la Carta Compromiso al Ciudadano. Estas iniciativas fortalecen la identidad institucional y favorecen la apropiación de los principios organizacionales por parte de los colaboradores y demás grupos de interés.

En cumplimiento de las disposiciones emitidas por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), la institución revisa y actualiza periódicamente su Marco Estratégico Institucional cada cuatro años, tomando como base los resultados del análisis situacional y el análisis FODA institucional. Este proceso permite evaluar el entorno interno y externo, identificar oportunidades de mejora y responder de manera oportuna a los desafíos asociados a la transformación digital, la sostenibilidad ambiental, la modernización de los servicios públicos y las necesidades cambiantes de la ciudadanía.

Como parte de su compromiso con la integridad institucional, INAPA ha fortalecido los mecanismos para prevenir, detectar y gestionar comportamientos contrarios a la ética mediante la implementación de su Sistema de Gestión Integrado, que incorpora la Norma ISO 37001:2016 de Gestión Antisoborno. En este marco, se han establecido políticas, procedimientos y controles relacionados con la debida diligencia, la gestión de conflictos de interés, la recepción y seguimiento de denuncias, la gestión de regalos y beneficios, así como la protección de los denunciantes. Adicionalmente, el Oficial de Cumplimiento Antisoborno monitorea la eficacia de estas medidas y presenta informes periódicos al Consejo de Administración para garantizar la mejora continua del sistema.

De igual manera, la institución promueve un ambiente laboral basado en la confianza, el respeto, la equidad y la participación, mediante políticas orientadas a la prevención del acoso laboral y la discriminación, programas de equidad de género, iniciativas de fortalecimiento del clima organizacional y actividades de capacitación dirigidas al

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 12 de 73

desarrollo personal y profesional de los colaboradores. Estas acciones contribuyen al bienestar del personal, fortalecen el sentido de pertenencia y favorecen una cultura organizacional alineada con los valores institucionales.

Subcriterio 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) gestiona su organización mediante un Sistema de Gestión Integrado (SGI) que permite definir, documentar, controlar y actualizar sus procesos, estructuras organizativas, funciones, responsabilidades y competencias. A través del Procedimiento para Elaboración y Cambios de Información Documentada, la institución asegura la revisión, aprobación, divulgación y control de los documentos institucionales, apoyándose en herramientas como el Manual de Procedimientos, el Manual de Organización y Funciones, el Mapa de Procesos y la Biblioteca Documental.

Para garantizar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y operativos, la institución establece indicadores de desempeño y mecanismos de seguimiento vinculados al Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Operativo Anual (POA) y la plataforma DELPHOS. Asimismo, implementa una gestión basada en riesgos mediante políticas y matrices institucionales que permiten identificar, evaluar y tratar los riesgos que puedan afectar el logro de los resultados previstos.

INAPA mantiene identificadas las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, las cuales son monitoreadas a través de los indicadores y objetivos del Sistema de Gestión Integrado. De igual manera, evalúa aspectos relacionados con el clima organizacional, la equidad, la diversidad y la participación de los colaboradores, incorporando acciones de mejora cuando corresponde.

La institución fortalece su desempeño mediante la implementación del Sistema de Gestión Integrado, las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la gestión de riesgos y los procedimientos de seguimiento, análisis, medición y mejora continua, asegurando la eficacia de los procesos y la toma de decisiones basada en resultados.

Como evidencia de su compromiso con la calidad y la transparencia, INAPA mantiene la certificación de las normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016, fortaleciendo la eficiencia institucional y la gestión ética.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 13 de 73

Asimismo, la institución promueve una comunicación interna y externa efectiva mediante la ejecución de su Plan de Comunicación Institucional, utilizando boletines informativos, correos electrónicos, página web, redes sociales y otros medios de difusión que garantizan el acceso oportuno a la información por parte de colaboradores, ciudadanos y demás grupos de interés.

La gestión por procesos, el trabajo colaborativo y la mejora continua son fortalecidos mediante una estructura organizacional definida, procedimientos documentados, programas de capacitación, iniciativas de bienestar y mecanismos de participación que favorecen el compromiso de los colaboradores y el logro de los objetivos institucionales. Del mismo modo, los cambios organizacionales, nuevas iniciativas y herramientas institucionales son comunicados oportunamente a través de procesos de socialización e inducción que facilitan la adaptación y el fortalecimiento de la cultura institucional.

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) promueve una cultura organizacional basada en el liderazgo participativo, la integridad, la innovación y la mejora continua, fomentando la participación activa de directivos y colaboradores en el logro de los objetivos institucionales. Para ello, cuenta con diversos espacios de participación y equipos de trabajo, entre los que se encuentran el Comité de Calidad, el Comité de Innovación Institucional, el Comité Interno de Gestión Ambiental y el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales contribuyen al fortalecimiento de la gestión institucional y la mejora de los procesos.

La institución impulsa un ambiente de trabajo fundamentado en el respeto, la igualdad de oportunidades, la inclusión y la confianza mutua, mediante la implementación de políticas orientadas a la equidad de género, la prevención del acoso laboral y la promoción del bienestar de los colaboradores. Asimismo, desarrolla acciones de mejora derivadas de los resultados de las encuestas de clima organizacional y ejecuta actividades que fortalecen la integración, la motivación y el sentido de pertenencia del personal.

INAPA mantiene mecanismos permanentes de comunicación y consulta que permiten informar a los colaboradores sobre los asuntos relevantes de la organización y, al mismo tiempo, conocer sus opiniones, sugerencias y expectativas. Para ello utiliza boletines

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 14 de 73

informativos, encuestas institucionales, buzones de sugerencias, jornadas de inducción, capacitaciones y espacios de participación orientados a la innovación y la mejora continua.

La institución empodera a sus colaboradores en el cumplimiento de los objetivos institucionales mediante la implementación de los Acuerdos de Desempeño vinculados a los Planes Operativos Anuales (POA), complementados con programas de capacitación orientados al fortalecimiento de competencias técnicas y habilidades blandas. De igual forma, el personal de nuevo ingreso recibe inducción sobre sus funciones y responsabilidades, facilitando su integración y contribución al logro de los resultados institucionales.

Como parte de su compromiso con el desarrollo del talento humano, INAPA ejecuta anualmente un Plan de Capacitación, en coordinación con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y otras entidades especializadas, promoviendo una cultura de aprendizaje continuo y fortalecimiento de competencias.

Asimismo, la institución reconoce y valora el esfuerzo, compromiso y desempeño de sus colaboradores mediante actividades de reconocimiento, programas de bienestar, celebraciones institucionales, certificados de participación y acciones orientadas al fortalecimiento del liderazgo y la motivación, contribuyendo al desarrollo de un ambiente laboral positivo y orientado a resultados.

Subcriterio 1.4. Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) mantiene una gestión orientada a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, mediante mecanismos de medición y seguimiento que permiten conocer la percepción de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos. Para ello, realiza evaluaciones periódicas de satisfacción ciudadana, analiza los resultados obtenidos y promueve acciones de mejora apoyadas por espacios de participación y mecanismos de innovación institucional.

Asimismo, la institución mantiene relaciones proactivas con autoridades gubernamentales, organismos internacionales, líderes comunitarios y demás actores

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 15 de 73

relevantes, a través de reuniones, alianzas estratégicas y actividades de coordinación que facilitan la identificación de necesidades, la ejecución de proyectos y la búsqueda de soluciones orientadas al fortalecimiento de los servicios de agua potable y saneamiento.

La Alta Dirección asegura la alineación de la gestión institucional con las prioridades nacionales y las políticas públicas, mediante la implementación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA), en coherencia con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público. De igual manera, promueve iniciativas relacionadas con la sostenibilidad ambiental, la protección social de los colaboradores y la gestión orientada a resultados, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y al desarrollo sostenible del país.

INAPA desarrolla y fortalece asociaciones estratégicas con organismos nacionales e internacionales, instituciones públicas, entidades académicas y actores del sector agua y saneamiento, promoviendo el intercambio de conocimientos, la asistencia técnica, la coordinación interinstitucional y la ejecución conjunta de proyectos que aportan valor a la ciudadanía y fortalecen la capacidad institucional.

Asimismo, la institución participa activamente en actividades, encuentros y programas promovidos por organismos nacionales e internacionales, favoreciendo el intercambio de buenas prácticas, el fortalecimiento de capacidades y la mejora continua de la gestión institucional.

Como parte de su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, INAPA mantiene informados a los ciudadanos sobre los proyectos, obras y actividades institucionales mediante boletines informativos, publicaciones en medios digitales y redes sociales oficiales. De manera complementaria, difunde periódicamente información de interés para los colaboradores, fortaleciendo la comunicación interna y el conocimiento de las acciones desarrolladas por la institución.

Criterio 2. Estrategia y Planificación

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la información relevante para la gestión.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 16 de 73

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) identifica de manera sistemática las cuestiones internas y externas que pueden impactar el cumplimiento de su misión, visión y objetivos estratégicos. Para ello, realiza análisis periódicos del entorno institucional mediante la herramienta FODA, la cual permite identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que inciden en el desempeño organizacional y sirven de base para la toma de decisiones y la planificación estratégica.

Asimismo, la institución identifica y analiza las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, considerando su impacto en la capacidad institucional para ofrecer servicios de agua potable y saneamiento que satisfagan los requerimientos de los usuarios y las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Esta información es gestionada a través de la Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas y complementada mediante encuestas de satisfacción ciudadana y mecanismos de seguimiento institucional que permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de los servicios.

En consonancia con las prioridades establecidas en el Plan de Gobierno, la Estrategia Nacional de Desarrollo y los lineamientos del sector agua potable y saneamiento, el INAPA desarrolla su planificación estratégica orientada a garantizar la ampliación y mejora de los servicios de agua potable y alcantarillado, promoviendo una gestión eficiente, sostenible y centrada en las necesidades de la población.

Los resultados de los análisis del entorno, las necesidades de las partes interesadas y el seguimiento a los planes institucionales constituyen insumos fundamentales para la formulación, ejecución y evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 y del Plan Operativo Anual (POA), asegurando una gestión basada en información relevante, orientada a resultados y enfocada en la mejora continua.

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) traduce su misión, visión y prioridades institucionales en objetivos estratégicos y operativos a través del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 y del Plan Operativo Anual (POA), asegurando que los proyectos e iniciativas institucionales se conviertan en acciones concretas, medibles y orientadas a resultados.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 17 de 73

La formulación de la estrategia y la planificación institucional se desarrolla considerando las necesidades y expectativas de los grupos de interés, identificadas mediante la Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, las encuestas de satisfacción ciudadana, los análisis situacionales y los mecanismos de participación implementados por la institución. Este enfoque permite alinear la gestión institucional con las demandas de la ciudadanía, los requerimientos sectoriales y las prioridades nacionales.

Asimismo, INAPA incorpora criterios de sostenibilidad, responsabilidad social, equidad de género, bienestar laboral y protección ambiental en sus planes y estrategias, promoviendo iniciativas orientadas al desarrollo sostenible, la inclusión y el fortalecimiento de la cultura organizacional. Estas acciones contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y al fortalecimiento de la responsabilidad social de la institución.

Para garantizar la ejecución efectiva de sus planes, la institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios mediante la formulación, asignación y seguimiento del presupuesto institucional, así como el monitoreo de la ejecución financiera y operativa, fortaleciendo una gestión eficiente, transparente y orientada al logro de resultados.

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) comunica e implementa su estrategia institucional mediante el despliegue de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, el cual define las líneas de acción, prioridades, responsabilidades y metas orientadas al cumplimiento de la misión y visión institucional.

La ejecución de la estrategia se materializa a través del Plan Operativo Anual (POA), elaborado a partir de los objetivos estratégicos institucionales y de la planificación de las diferentes áreas organizacionales. Este instrumento establece productos, actividades e indicadores que permiten dar seguimiento al desempeño de cada unidad y asegurar la alineación entre la planificación estratégica y la gestión operativa.

Asimismo, la institución dispone de mecanismos y sistemas para la obtención, procesamiento, análisis y comunicación de información financiera, administrativa y de gestión, garantizando la disponibilidad oportuna de información para la toma de

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 18 de 73

decisiones y el logro de los objetivos institucionales. Estas acciones se apoyan en el Plan de Comunicación Institucional y en los distintos canales de comunicación interna y externa utilizados por la organización.

INAPA realiza el seguimiento, medición y evaluación periódica de sus planes y resultados mediante informes de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA), evaluaciones del Plan Estratégico Institucional (PEI) y la elaboración de la Memoria Institucional. Estos mecanismos permiten comparar los resultados programados con los ejecutados, identificar oportunidades de mejora, implementar acciones correctivas cuando sea necesario y fortalecer la gestión orientada a resultados y la mejora continua.

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) impulsa la innovación y la modernización institucional mediante la implementación de herramientas tecnológicas, la digitalización de servicios y la comunicación permanente de sus resultados a los grupos de interés. A través de la página web institucional, redes sociales, boletines informativos y la Memoria Institucional, la organización difunde los avances alcanzados, las iniciativas de mejora y las soluciones tecnológicas implementadas, fortaleciendo la transparencia, el acceso a la información y la confianza de la ciudadanía.

Como parte de su compromiso con la innovación y la toma de decisiones basada en datos, INAPA dispone de la plataforma Indicadores MAE, desarrollada internamente para registrar, monitorear y analizar información operativa de las provincias bajo su jurisdicción. Esta herramienta permite dar seguimiento a indicadores relacionados con la producción de agua potable, la calidad del agua y la gestión comercial, facilitando el monitoreo del desempeño institucional y la identificación de oportunidades de mejora.

Asimismo, la institución garantiza la disponibilidad de los recursos necesarios para la ejecución de sus planes, proyectos e iniciativas de mejora mediante la planificación financiera, la programación presupuestaria y el seguimiento a la ejecución físico-financiera. Estas acciones contribuyen a fortalecer la capacidad institucional, la resiliencia organizacional y el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 19 de 73

Criterio 3: Personas.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) gestiona sus recursos humanos en alineación con los objetivos estratégicos institucionales, mediante una planificación que identifica las necesidades de personal, competencias y capacidades requeridas para garantizar la prestación eficiente de los servicios. Esta planificación se integra a los instrumentos institucionales de gestión y presupuesto, asegurando la disponibilidad de los recursos humanos necesarios para el cumplimiento de la misión institucional.

La gestión del talento humano se desarrolla conforme a las disposiciones de la Ley de Función Pública y las normativas emitidas por el Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante procedimientos de reclutamiento, selección y promoción que garantizan la igualdad de oportunidades, la transparencia y la valoración del mérito. Asimismo, la institución fortalece la profesionalización de su personal a través de mecanismos orientados al desarrollo de la carrera administrativa y al fortalecimiento de las competencias requeridas para cada puesto de trabajo.

INAPA promueve una cultura organizacional basada en la meritocracia, la estabilidad laboral y el desarrollo profesional, impulsando la carrera administrativa mediante procesos transparentes de promoción y crecimiento interno, fundamentados en la evaluación del desempeño, las competencias y la experiencia de los servidores públicos.

La institución fomenta una cultura de alto desempeño mediante la implementación de los Acuerdos de Desempeño, los cuales permiten establecer metas individuales alineadas con los objetivos institucionales, evaluar los resultados alcanzados y promover la mejora continua de los colaboradores y de la gestión organizacional.

Asimismo, INAPA impulsa la igualdad de oportunidades y la inclusión mediante la aplicación de su Política Institucional de Equidad de Género y el análisis periódico de indicadores relacionados con la participación, representación y condiciones laborales de hombres y mujeres. Estas acciones permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer una cultura organizacional inclusiva, equitativa y orientada al respeto de los derechos de las personas.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 20 de 73

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

El INAPA desarrolla las competencias de sus colaboradores mediante la ejecución del Plan de Capacitación 2026, elaborado a partir de la Detección de Necesidades de Capacitación (FR-GRH-012 V02), los resultados de las evaluaciones de desempeño y los requerimientos institucionales. Este proceso se encuentra regulado por el Procedimiento de Gestión de las Capacitaciones de los Colaboradores (PR-GRH-014 V03) y complementado con la Evaluación de la Eficacia de las Capacitaciones (FR-GRH-009 V03), lo que permite fortalecer las capacidades técnicas, gerenciales y conductuales del personal y asegurar su alineación con los objetivos estratégicos institucionales.

El INAPA asegura la captación, desarrollo y retención del talento humano mediante la aplicación del Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal (PR-GRH-003 V4), el Procedimiento de Promoción de Personal (PR-GRH-002 V03) y el Manual de Inducción Institucional (MA-GRH-002 V01). Asimismo, utiliza el portal Concursa del MAP y mantiene actualizado el Listado de Servidores de Carrera Activos, garantizando la transparencia, la igualdad de oportunidades y el mérito en los procesos de gestión de personal.

La institución promueve una cultura de aprendizaje continuo mediante capacitaciones presenciales y virtuales, talleres especializados, programas de pasantías y actividades formativas orientadas al fortalecimiento de competencias técnicas, de liderazgo, calidad e innovación. Estas acciones se evidencian en el Plan de Capacitación 2026, los certificados de cursos y talleres realizados, los certificados de Gestión de la Calidad aplicada al CAF, las cartas y certificaciones de programas de pasantía y el Informe de Avances SISMAP Gestión Pública.

Los colaboradores de nuevo ingreso reciben un proceso formal de inducción y acompañamiento que facilita su integración a la institución, el conocimiento de sus funciones y la adaptación a la cultura organizacional, conforme a lo establecido en el Manual de Inducción (MA-GRH-002 V01) y los registros de participación y certificaciones correspondientes.

El INAPA fomenta la movilidad interna y el desarrollo profesional de sus servidores mediante concursos internos, promociones y programas de capacitación que fortalecen las competencias requeridas para asumir nuevas responsabilidades. Estas acciones se sustentan en el Procedimiento de Promoción de Personal (PR-GRH-002 V03), el

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 21 de 73

Procedimiento de Reclutamiento y Selección (PR-GRH-003 V4), el Plan de Capacitación 2026 y las convocatorias publicadas a través del Portal Concurso MAP.

Asimismo, la institución evalúa periódicamente la eficacia de las acciones formativas para medir su impacto en el desempeño laboral y asegurar la mejora continua de las competencias del personal, utilizando para ello los Formularios de Evaluación de Eficacia de las Capacitaciones y los mecanismos de seguimiento establecidos en el Plan de Capacitación 2026.

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

El INAPA fomenta una cultura de diálogo, participación y comunicación abierta mediante la implementación del Plan de Comunicación Institucional (MA-GCO-001 V02), la difusión periódica de boletines informativos y el funcionamiento del Comité de Innovación Institucional, que promueve la participación de equipos interdisciplinarios en la generación de ideas y mejora de procesos. Asimismo, los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional son utilizados para identificar oportunidades de mejora y fortalecer el bienestar, el compromiso y la comunicación entre la dirección y los colaboradores, evidenciado en el correspondiente Plan de Acción de Clima Organizacional.

El INAPA promueve el involucramiento y empoderamiento de sus colaboradores mediante su participación en espacios de planificación, toma de decisiones y seguimiento institucional. Esta participación se evidencia en los Talleres de Planificación Estratégica y del POA 2026, el Comité Técnico EDI, el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), la Asociación de Servidores Públicos (ASP-INAPA) y el Comité de Innovación Institucional, fortaleciendo la corresponsabilidad y la mejora continua de la gestión institucional.

La institución garantiza condiciones adecuadas de salud, seguridad y bienestar laboral mediante la aplicación de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (PO-GRH-003 V01), la Política de Gestión de Servicios Médicos (PR-GRH-005 V01) y el funcionamiento del Comité Mixto de Seguridad y Salud. Estas acciones se complementan con jornadas de vacunación, operativos médicos, simulacros de emergencia, entrega de equipos de protección personal y otras iniciativas orientadas a preservar la salud física y emocional de los colaboradores.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 22 de 73

Asimismo, el INAPA promueve el equilibrio entre la vida laboral y personal mediante la gestión de vacaciones, permisos y licencias establecidas en el Formulario de Vacaciones, Licencias y Permisos (FR-GRH-006 V02), así como a través de la Política de Apoyo y Fomento a la Lactancia Materna (PO-GRH-004 V02), el uso de la sala de lactancia institucional y los beneficios contemplados en el Procedimiento de Compensación y Beneficios (PR-GRH-013 V03).

La institución impulsa una cultura inclusiva y de igualdad de oportunidades mediante el funcionamiento del Comité de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad, las capacitaciones impartidas por CONADIS sobre trato digno, discapacidad y empleo, así como la implementación de programas de asistencia social y apoyo a colaboradores en condiciones de vulnerabilidad.

Adicionalmente, el INAPA reconoce y valora el esfuerzo de sus colaboradores mediante programas de bienestar, actividades de integración, jornadas de salud preventiva y acciones contempladas en el Procedimiento de Compensación y Beneficios (PR-GRH-013 V03) y el Procedimiento para Acuerdos y Evaluación del Desempeño (PR-GRH-005), fortaleciendo la motivación, el sentido de pertenencia y el compromiso institucional.

Criterio 4: Alianzas y Recursos.

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) identifica y fortalece relaciones estratégicas con instituciones públicas, organismos internacionales, organizaciones comunitarias y entidades vinculadas al sector agua y saneamiento, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios y desarrollar soluciones sostenibles en beneficio de la ciudadanía. Estas relaciones se gestionan mediante la identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés, documentadas en la Matriz de Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas, así como a través de espacios de coordinación y cooperación, como las reuniones con representantes de las CORAA, la delegación del BID-Lab, comunitarios y juntas de vecinos de Monción, y el fortalecimiento de alianzas con el Ministerio de Obras Públicas (MOPC).

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 23 de 73

Asimismo, el INAPA desarrolla acuerdos de colaboración con instituciones públicas, organismos internacionales y representantes de la sociedad civil para intercambiar conocimientos, fortalecer capacidades institucionales y garantizar la ejecución eficiente de proyectos de agua potable y saneamiento. Entre estas iniciativas se destacan la integración al Consejo para el Desarrollo Estratégico de Santiago (CDES), la creación de la comisión de veeduría para saneamiento en Boca Chica, las reuniones con las CORAA y los proyectos impulsados junto al BID-Lab, respaldados por la Matriz de Convenios y Alianzas Institucionales.

La institución define los roles y responsabilidades de las áreas involucradas y de sus socios estratégicos mediante mecanismos de coordinación, seguimiento y control orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales. Para ello, realiza monitoreo sistemático de los resultados e impactos de las alianzas y programas desarrollados, utilizando los Informes de Evaluación Trimestral de Metas Físicas-Financieras, los indicadores de monitoreo institucional y tableros de seguimiento, así como los resultados de las Encuestas de Satisfacción de Usuarios, garantizando la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua.

De igual manera, el INAPA promueve alianzas estratégicas para fortalecer la infraestructura hídrica, la cooperación internacional y la sostenibilidad de los servicios de agua potable y saneamiento. Estas acciones se evidencian en la participación institucional en espacios como el LATAM Water Summit, las reuniones de seguimiento con el BID-Lab, la coordinación con las CORAA y las iniciativas desarrolladas junto al Ministerio de Obras Públicas (MOPC), que contribuyen al intercambio de experiencias, la búsqueda de financiamiento y la modernización de los servicios.

Por otra parte, la institución garantiza una gestión transparente y eficiente de su cadena de suministro mediante la evaluación periódica de sus proveedores, considerando criterios relacionados con la calidad de los suministros, cumplimiento en los plazos de entrega, flexibilidad, confiabilidad de la información, servicio y garantía ofrecida. Este proceso se encuentra documentado a través del Formulario de Evaluación de Proveedores.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 24 de 73

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) promueve una gestión basada en los principios de transparencia, eficiencia y eficacia, garantizando el acceso de los ciudadanos a la información pública mediante su Portal de Transparencia, disponible en la página web institucional, donde se publican de forma periódica las informaciones requeridas por la normativa vigente.

Asimismo, la institución realiza de manera periódica encuestas de satisfacción ciudadana para conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios ofrecidos, evaluar aspectos relacionados con la puntualidad, profesionalidad del personal, calidad del servicio, cortesía y cumplimiento de expectativas, e identificar oportunidades de mejora. Los resultados obtenidos en el Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025 son utilizados para definir acciones correctivas y fortalecer la calidad de los servicios, mientras que su continuidad se encuentra contemplada en la programación del Plan Operativo Anual (POA) 2026.

Para garantizar la correcta ejecución de estos procesos, el INAPA dispone de un Procedimiento para la Realización de Encuestas de Satisfacción Ciudadana, en el cual se establecen las actividades, responsabilidades y lineamientos necesarios para la aplicación, análisis y seguimiento de los resultados obtenidos, asegurando la consistencia y confiabilidad de la información recopilada.

De igual manera, la institución mantiene disponible en su página web información actualizada sobre los servicios más demandados por los ciudadanos, incluyendo requisitos, procedimientos y canales de acceso. Este compromiso con la orientación al usuario y la mejora continua se fortalece mediante la Carta Compromiso al Ciudadano 2025-2027, que establece los estándares de calidad y los compromisos asumidos por la institución frente a la ciudadanía.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 25 de 73

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) realiza la formulación, programación y seguimiento de su presupuesto institucional como instrumento fundamental para planificar los gastos e inversiones requeridos para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y operativos. La gestión financiera es monitoreada mediante el Presupuesto Aprobado 2026, los informes de Ejecución Presupuestaria enero-marzo 2026 y el Reporte de Evaluación del Índice de Gestión Presupuestaria abril-junio 2026, permitiendo verificar el desempeño financiero y la utilización eficiente de los recursos asignados.

Para fortalecer la sostenibilidad financiera y prevenir posibles desviaciones, la institución identifica y evalúa los riesgos asociados a la gestión presupuestaria mediante la Matriz de Gestión de Riesgos Financieros. Este análisis se complementa con el Procedimiento de Formulación y Seguimiento del Presupuesto Institucional (PR-GFI-002, versión 2), que establece los controles y responsabilidades para la adecuada administración de los recursos financieros.

La gestión financiera institucional se desarrolla bajo principios de transparencia, eficiencia y rendición de cuentas, garantizando el acceso oportuno de la ciudadanía a la información económica y presupuestaria a través del Portal de Transparencia del INAPA, donde se publican de manera periódica los datos relativos a la ejecución financiera y administrativa de la institución.

Con el propósito de asegurar la integridad y confiabilidad de la información financiera, el INAPA ejecuta controles permanentes sobre sus recursos mediante procesos de conciliación, seguimiento y verificación establecidos en el Procedimiento de Formulación y Seguimiento del Presupuesto Institucional (PR-GFI-002) y el Procedimiento para Realizar Conciliaciones de Efectivo, Cuentas por Cobrar, Inventarios de Materiales y Activos Fijos (PR-GFI-001). Estas herramientas fortalecen el control interno y contribuyen a una gestión financiera eficiente.

La institución dispone de mecanismos de planificación y control presupuestario que facilitan la programación y administración de los recursos destinados a proyectos de inversión, adquisiciones, gastos operativos y servicios institucionales. Esta gestión se

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 26 de 73

evidencia mediante el Presupuesto Aprobado 2026 y el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2026, instrumentos que permiten dar seguimiento a la ejecución de los recursos y asegurar su alineación con las prioridades institucionales.

Asimismo, los procesos financieros se encuentran regulados mediante procedimientos formalmente establecidos que definen responsabilidades, actividades de control y mecanismos de supervisión para las operaciones presupuestarias, contables y de pagos. Entre estos instrumentos se encuentran el Procedimiento de Formulación y Seguimiento del Presupuesto Institucional (PR-GFI-002), el Procedimiento para Realizar Conciliaciones de Efectivo, Cuentas por Cobrar, Inventarios de Materiales y Activos Fijos (PR-GFI-001, versión 2) y el Procedimiento para Pagos por Cheques, Transferencias y Libramientos (PR-GFI-003), los cuales contribuyen al cumplimiento de la normativa vigente y al fortalecimiento de la gestión financiera institucional.

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) ha establecido los lineamientos para la elaboración, gestión, control y salvaguarda de la información documentada a través de su Sistema de Gestión Documental. Estos lineamientos se encuentran definidos en la Política de Control de Documentos Internos y son gestionados mediante la Biblioteca de Gestión Documental del INAPA, garantizando la disponibilidad, integridad y trazabilidad de los documentos institucionales.

La gestión de la información externa se encuentra regulada mediante la Política de Control de Documentos Internos, la cual establece que el Departamento de Desarrollo Institucional es responsable de identificar, registrar, actualizar y resguardar los documentos externos necesarios para el funcionamiento institucional, asegurando el acceso oportuno a información relevante para la toma de decisiones.

La institución aprovecha las oportunidades de transformación digital mediante el uso de plataformas tecnológicas que facilitan la gestión documental, la atención de requerimientos tecnológicos y la colaboración institucional. Estas herramientas incluyen el entorno SharePoint del INAPA, que contribuye a optimizar el acceso, intercambio y almacenamiento de información de forma segura y eficiente.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 27 de 73

Como parte de la gestión del conocimiento, el INAPA desarrolla acciones orientadas al fortalecimiento de las competencias técnicas y profesionales de sus colaboradores a través de su Plan de Capacitación 2026, el cual contempla actividades formativas alineadas con las necesidades institucionales y los requerimientos de cada área organizacional, favoreciendo la transferencia de conocimientos y la mejora continua del desempeño.

La institución ha definido mecanismos para el monitoreo, control y protección de la documentación institucional mediante la Política de Control de Documentos Internos, donde se establecen las responsabilidades relacionadas con la revisión, actualización, conservación y salvaguarda de la información documentada, garantizando su confiabilidad y disponibilidad.

Asimismo, el INAPA promueve el acceso permanente a la información institucional mediante herramientas de almacenamiento en la nube y plataformas colaborativas. A través de la INTRANET institucional y la Gestión Documental del INAPA, los colaboradores pueden consultar políticas, procedimientos, formularios y demás documentos vigentes, asegurando que la información disponible se mantenga actualizada y accesible para toda la organización.

La comunicación de la información relevante hacia los diferentes grupos de interés se realiza conforme a los lineamientos establecidos en el Plan de Comunicación Institucional, el cual define los canales, mecanismos y estrategias para garantizar la difusión oportuna y efectiva de las informaciones institucionales tanto a nivel interno como externo.

Con el propósito de preservar el conocimiento institucional y proteger la información generada por la organización, la Política de Control de Documentos Internos establece que toda documentación de uso interno producida por el INAPA es de uso exclusivo de la institución, prohibiendo su reproducción o distribución externa sin la autorización expresa de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE). Esta disposición contribuye a la conservación del conocimiento organizacional y a la protección de la información estratégica institucional.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 28 de 73

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

La Dirección de Tecnología y Comunicaciones gestiona las facilidades tecnológicas necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos institucionales. Para fortalecer la gestión administrativa se utiliza el software Dynamic, mientras que el seguimiento de la calidad y potabilidad del agua se realiza mediante la plataforma SISMOPA, herramientas que contribuyen a la toma de decisiones y al control de los procesos institucionales, tal como se evidencia en las capturas de pantalla de los sistemas Dynamic y SISMOPA.

El INAPA monitorea y evalúa de forma sistemática el desempeño, la rentabilidad y el impacto de las tecnologías implementadas mediante el proyecto EnergiHA-INAPA, el cual incorpora un sistema inteligente de medición y control energético capaz de registrar el consumo en tiempo real, generar reportes periódicos y comparar resultados operativos antes y después de su implementación. Los resultados documentados en el Informe del Proyecto EnergiHA-INAPA muestran una reducción del 25 % en el consumo energético, un ahorro anual proyectado de RD\$1.6 millones y una disminución de 82 toneladas de CO₂, evidenciando beneficios económicos, operativos y ambientales.

La institución promueve la adopción de tecnologías relevantes y seguras mediante la aplicación de controles alineados con los principios de las normas ISO 27001 y NIST 800-53. Para ello dispone de soluciones de protección antivirus, monitoreo y mitigación de amenazas, firewall, filtrado de navegación, comunicaciones seguras mediante HTTPS y Reverse Proxy, además del uso de tecnologías de código abierto como PHP y MySQL. Asimismo, emplea herramientas especializadas como GIS y SISMOPA para el análisis de información y la toma de decisiones basada en datos, según se observa en las capturas de pantalla del software GIS y del antivirus Symantec.

El INAPA impulsa la transformación digital mediante el uso de plataformas tecnológicas que fortalecen la innovación, la colaboración y la digitalización de los procesos institucionales. Entre estas herramientas se encuentran la Mesa de Ayuda TIC, el Portal de Recursos Humanos, el Sistema de Viáticos, el módulo de Solicitud de Compras y Contrataciones, el Call Center INAPA, Firma GOB, SISMAPA, el Portal INAPA Innova y el Visor Catastral INAPA, cuyo funcionamiento y disponibilidad se evidencian en el portal institucional de plataformas digitales y en la captura de pantalla del Centro de Ayuda.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 29 de 73

Para mejorar los servicios internos y externos mediante las TIC, la institución dispone de la Mesa de Ayuda Tecnológica, a través de la cual se gestionan solicitudes, incidencias y requerimientos de los colaboradores. Asimismo, utiliza la plataforma Indicadores MAE para registrar y monitorear información operativa relacionada con la producción de agua potable, los niveles de potabilidad y la gestión comercial en las provincias bajo jurisdicción del INAPA. Estas funcionalidades se evidencian mediante las capturas de pantalla del Centro de Ayuda y de la plataforma INAPA GOB, contribuyendo al monitoreo oportuno de los servicios y a la mejora continua de la gestión institucional.

La organización garantiza la protección de los datos y la seguridad de la información mediante el cumplimiento de estándares establecidos por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC). Esto se refleja en las certificaciones obtenidas correspondientes a la Norma A2 para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano, la Norma A3 sobre Publicación de Datos Abiertos y la Norma EI para la Gestión de Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales, según consta en el desglose de certificaciones otorgadas al INAPA avalado por la OGTIC.

El INAPA considera el impacto socioeconómico y ambiental de las tecnologías implementadas a través del proyecto EnergiHA-INAPA, desarrollado bajo criterios de sostenibilidad, inclusión y eficiencia. La iniciativa ha contribuido a la reducción de emisiones de CO₂, al uso racional de la energía y a la disminución de costos operativos mediante el empleo de tecnologías abiertas y de bajo costo. Además, involucró áreas como Equidad de Género y Medio Ambiente, promoviendo la apropiación tecnológica, el fortalecimiento de las competencias digitales y la reducción de la brecha tecnológica institucional, aspectos documentados en el Informe del Proyecto EnergiHA-INAPA.

Subcriterio 4.6 gestionar las instalaciones

La organización asegura el mantenimiento y la conservación de sus instalaciones, equipos y recursos físicos mediante la planificación de acciones específicas incluidas en el Plan Operativo Anual de la Dirección Administrativa correspondiente a los años 2025 y 2026. Estas acciones permiten garantizar la disponibilidad, funcionalidad y sostenibilidad de la infraestructura institucional necesaria para el desarrollo de las operaciones y la prestación de los servicios.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 30 de 73

La institución promueve condiciones de trabajo seguras, adecuadas y funcionales para sus colaboradores mediante la ejecución de actividades contempladas en el Plan Operativo Anual de la Dirección Administrativa 2025 y 2026, orientadas al fortalecimiento de la infraestructura, la seguridad ocupacional y el bienestar laboral, contribuyendo a un entorno de trabajo más eficiente y seguro.

El INAPA ha definido lineamientos para la gestión responsable de materiales, equipos y residuos generados en sus instalaciones mediante la elaboración de la “Política Institucional para la Gestión del Ciclo de Vida de Materiales, Equipos y Residuos Generados en las Instalaciones del INAPA” (Versión 01, de fecha 20 de abril de 2026). Este documento establece directrices para la prevención, reducción, reutilización, reciclaje y disposición final adecuada de activos institucionales y residuos especializados, fortaleciendo la sostenibilidad ambiental y el uso responsable de los recursos institucionales.

Como parte de su compromiso con la generación de valor público y el acercamiento de servicios a la ciudadanía, la institución ha dispuesto dentro de las instalaciones de su sede central un punto de venta de las Farmacias del Pueblo, facilitando el acceso de empleados y ciudadanos a medicamentos y productos de salud. Esta iniciativa se encuentra respaldada por la fotografía del punto de venta ubicado en el edificio central del INAPA y por el listado oficial de Farmacias del Pueblo que incluye dicha ubicación.

La organización fomenta el uso eficiente de los recursos de transporte mediante la disponibilidad de autobuses institucionales para el traslado de los colaboradores, contribuyendo a mejorar la movilidad, reducir costos individuales de desplazamiento y optimizar el uso de los recursos institucionales. Esta facilidad se evidencia en las notificaciones institucionales relacionadas con la operación y los horarios del servicio de transporte para empleados.

Asimismo, las instalaciones institucionales han sido adecuadas para favorecer la accesibilidad universal, incorporando rampas y barandillas que facilitan el acceso de personas con discapacidad y garantizan condiciones inclusivas para empleados y visitantes. De igual manera, la institución mantiene el servicio de transporte gratuito para sus colaboradores mediante autobuses institucionales, tal como se observa en las

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 31 de 73

fotografías de los autobuses de transporte de empleados y de las rampas de acceso habilitadas en las instalaciones.

Criterio 5: Procesos

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes

El INAPA cuenta con una arquitectura de procesos plenamente identificada, documentada y alineada a los objetivos institucionales, permitiendo gestionar de manera integral las actividades estratégicas, misionales y de apoyo. Esta estructura se encuentra definida en el Mapa de Procesos versión 03 y en las fichas de procesos elaboradas bajo metodología SIPOC, complementadas por la Matriz de Riesgos de los procesos institucionales. Asimismo, la actualización y control de esta información se realiza mediante el Procedimiento para Elaboración y Cambios de Información Documentada (PR-MCO-001 V02) y la Política de Control de Documentos Internos (PO-MCO-001 V04), garantizando la mejora continua y la adaptación de los procesos a las necesidades de los grupos de interés.

La institución impulsa la transformación digital de sus procesos mediante el uso de herramientas tecnológicas que facilitan la automatización, el acceso a la información y la prestación de servicios a la ciudadanía. Entre estas iniciativas se encuentran la plataforma Power BI INAPA GOB para el monitoreo de indicadores institucionales, el Portal de Autoservicio para pagos en línea, la Biblioteca de Gestión Documental y el catálogo de aplicaciones institucionales utilizadas para la gestión de procesos, fortaleciendo la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios.

La organización identifica, evalúa y da seguimiento a los riesgos y oportunidades que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, estableciendo acciones preventivas y correctivas para reducir su impacto. Este proceso se evidencia en la Matriz de Gestión de Riesgos actualizada a marzo de 2026, la cual permite monitorear de forma sistemática los riesgos asociados a los procesos institucionales y fortalecer los mecanismos de control interno.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 32 de 73

El INAPA ha definido claramente los responsables de cada proceso institucional mediante las Fichas de Procesos y el Manual de Organización y Funciones versión 2025, donde se establecen las responsabilidades de las áreas involucradas en cada etapa del ciclo de gestión. Esta asignación se complementa con la Matriz de Riesgos actualizada a 2026 y con los registros de validación de perfiles de cargos y formularios de asistencia técnica realizados en mayo de 2026, garantizando que los propietarios de procesos cuenten con las competencias y atribuciones necesarias para cumplir sus funciones.

La institución mantiene mecanismos formales para la revisión, simplificación y actualización de sus procesos, asegurando que estos respondan a los cambios organizacionales y a las necesidades de los usuarios. La aplicación del Procedimiento para Elaboración y Cambios de Información Documentada (PR-MCO-001 V02) ha permitido actualizar el Mapa de Procesos (ES-MCO-001 V03) y el Manual de Organización y Funciones 2025, incorporando mejoras orientadas a eliminar duplicidades, optimizar recursos y fortalecer la eficiencia operativa.

La mejora continua y la innovación de los procesos se sustentan en el Sistema de Gestión Integrado implementado por la institución, cuyos resultados son evaluados periódicamente mediante el Informe de Revisión por la Dirección 2025. Este informe evidencia el desempeño del sistema bajo los estándares de las normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016, así como el análisis de indicadores relacionados con la satisfacción de los usuarios, la capacidad de respuesta institucional y la transparencia en la gestión. Dichos resultados se encuentran respaldados por los certificados vigentes de los Sistemas de Gestión de Calidad y Antisoborno.

El INAPA monitorea de manera permanente la eficacia y el desempeño de sus procesos mediante indicadores de gestión que permiten evaluar el cumplimiento de metas institucionales y la satisfacción de los ciudadanos. A través de la plataforma Delphos y del Informe de Revisión por la Dirección 2025 se da seguimiento a indicadores clave de desempeño, reflejando niveles superiores al 91 % en capacidad de respuesta y empatía, así como un cumplimiento del 94.82 % del Sistema de Gestión Integrado. Estos resultados se encuentran respaldados por los indicadores institucionales de gestión y por las certificaciones ISO 9001 e ISO 37001.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 33 de 73

La institución garantiza la protección de la información, la continuidad de las operaciones y la seguridad de los datos mediante un marco normativo y tecnológico que incluye la Política de Seguridad y Monitoreo TIC (PO-TIC-001 V01), la Política de Continuidad de Operaciones (PO-TIC-010 V01) y el Procedimiento para el Respaldo Diario de Información Electrónica Crítica (PR-TIC-002 V02). Estas disposiciones se complementan con la realización de copias de seguridad periódicas, las certificaciones NORTIC vigentes, los resultados del indicador ITICGE 2025 y los registros de respaldos ejecutados, fortaleciendo la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información institucional.

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

El INAPA promueve la participación activa de los ciudadanos y grupos de interés en la mejora continua de sus servicios mediante mecanismos sistemáticos de consulta, evaluación y retroalimentación. Para ello, aplica la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, cuyos resultados permiten identificar oportunidades de mejora relacionadas con los tiempos de respuesta, accesibilidad y calidad de la atención, estableciendo acciones correctivas a través de planes de mejora institucional. Asimismo, la participación ciudadana se fortalece mediante la realización de encuentros y vistas públicas documentadas en los boletines informativos institucionales, donde se recogen inquietudes y aportes de las comunidades antes de la ejecución de proyectos y obras, garantizando que la prestación de los servicios responda a las necesidades y expectativas de los usuarios.

El INAPA da cumplimiento al principio de “una sola vez” mediante la implementación de la Ventanilla Única para la Aprobación de Planos Hidrosanitarios, la cual centraliza en un único canal la recepción, evaluación y aprobación de la documentación requerida para proyectos bajo su jurisdicción. Este proceso se encuentra regulado a través del Procedimiento para la Aprobación de Planos Hidrosanitarios (PR-FEP-014 V01), permitiendo que los solicitantes presenten la información una sola vez y reciban una respuesta coordinada entre las áreas involucradas. La aplicación efectiva de este mecanismo se evidencia en las certificaciones emitidas para la aprobación de planos hidrosanitarios, contribuyendo a la simplificación de trámites y a una atención más eficiente y transparente.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 34 de 73

La institución incorpora de manera transversal la gestión de la diversidad y la igualdad de género en sus procesos y servicios, utilizando información obtenida a través de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2025, cuyos resultados son analizados considerando variables sociodemográficas como género y edad, así como mediante el Informe de Brechas de Género institucional. Este enfoque se fortalece con la implementación de la Política de Equidad de Género (PO-DYC-001 V2), la Política de Prevención de Acoso y Discriminación (PO-DYC-007 VI) y la creación del Comité Institucional de Transversalización de Género mediante la Resolución 019/2026, responsable de impulsar acciones orientadas a mejorar la accesibilidad, promover la inclusión y fortalecer las capacidades del personal en materia de igualdad y atención a personas con necesidades especiales.

El INAPA garantiza la accesibilidad de sus productos y servicios mediante la eliminación de barreras físicas, tecnológicas y de atención, facilitando el acceso de todos los ciudadanos a los servicios institucionales. En sus instalaciones dispone de rampas de acceso y ascensores adaptados que favorecen la movilidad de las personas con discapacidad. En el ámbito digital, la institución mantiene la certificación NORTIC A2:2023, que avala el cumplimiento de estándares de accesibilidad y usabilidad en su portal web, complementándose con el Portal de Autoservicio para pagos en línea y diversas plataformas electrónicas que amplían las opciones de atención al usuario. Asimismo, la Carta Compromiso al Ciudadano establece los canales y horarios de atención disponibles, mientras que la capacitación del personal en accesibilidad universal, discapacidad y enfoque de derechos fortalece una cultura institucional orientada a la inclusión y al servicio de calidad para toda la ciudadanía.

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

El INAPA coordina de manera sistemática sus procesos internos y externos para garantizar la continuidad y calidad de los servicios de agua potable y saneamiento. Esta coordinación se sustenta en el Mapa de Procesos Versión 3 (ES-MCO-001), que define la interacción entre los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, permitiendo la integración de áreas como Aguas Potables, Aguas Residuales, Calidad del Agua, Comercial, Tecnología, Jurídica y Financiera. Asimismo, la institución fortalece su gestión mediante el seguimiento de indicadores institucionales a través del SISMAP Gestión y la ejecución de iniciativas conjuntas con el Ministerio de Salud Pública, el Ministerio de

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 35 de 73

Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), el Instituto para el Desarrollo del Noroeste (INDENOR) y las distintas Corporaciones de Acueductos y Alcantarillados (CORAA), evidenciadas en acuerdos de cooperación y boletines informativos institucionales.

La institución dispone de sistemas y plataformas tecnológicas que facilitan el intercambio de información y la interoperabilidad con organismos rectores, entidades gubernamentales y actores de la cadena de prestación de servicios. A través de SISMAP Gestión se reportan y actualizan indicadores relacionados con la gestión institucional, mientras que la Línea 311 permite canalizar y dar seguimiento a los requerimientos ciudadanos, cuyos resultados son consolidados en los informes estadísticos de la Oficina de Acceso a la Información. De igual forma, la plataforma INAPA GOB desarrollada en Power BI integra información financiera, comercial y operativa, incluyendo indicadores de recaudación y potabilidad del agua, fortaleciendo el análisis de datos y la toma de decisiones en coordinación con las CORAA y demás entidades vinculadas al sector.

La organización desarrolla mecanismos de trabajo conjunto con organismos de financiamiento, instituciones del sector y actores comunitarios para atender desafíos relacionados con la infraestructura y los servicios de agua potable y saneamiento. A través de misiones de supervisión, mesas técnicas y herramientas de seguimiento como la plataforma STEP, el INAPA coordina acciones con entidades como CORAAMOCA y el Banco Mundial para monitorear la ejecución de proyectos, gestionar riesgos y establecer medidas correctivas cuando sea necesario. Asimismo, la incorporación de espacios de participación ciudadana, como las comisiones de veeduría, fortalece la transparencia y el seguimiento de las intervenciones ejecutadas.

El INAPA promueve la gestión transversal de sus procesos mediante la participación de equipos multidisciplinarios responsables de impulsar iniciativas institucionales y coordinar acciones entre distintas áreas. Este enfoque se refleja en el funcionamiento del Comité Técnico de Evaluación de Desempeño Institucional (EDI), el Comité de Innovación y el Comité Institucional de Transversalización de Género, los cuales facilitan el análisis conjunto de resultados, la implementación de mejoras y el desarrollo de proyectos institucionales. De igual manera, el uso compartido de herramientas como el tablero institucional de Power BI favorece el monitoreo de indicadores estratégicos y operativos por parte de múltiples dependencias.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 36 de 73

La institución establece estándares comunes para la gestión de sus procesos mediante la implementación del Manual de Procedimientos (MA-MCO-002 V05), el Manual del Sistema de Gestión Integrado (MA-MCO-001 V01) y el Mapa de Procesos institucional, documentos que definen metodologías, responsabilidades y criterios homogéneos para la ejecución de las actividades. Estos mecanismos se complementan con herramientas como Delphos, Power BI, SISMAP, SISCOMPRAS, el Portal de Recursos Humanos y el Centro de Ayuda Tecnológica, facilitando la integración de información, el seguimiento de indicadores y la prestación de servicios internos bajo criterios estandarizados y orientados a la mejora continua.

El INAPA fortalece la prestación coordinada de servicios mediante acuerdos y convenios de cooperación suscritos con instituciones públicas, entidades académicas y organizaciones comunitarias. Entre estas iniciativas se encuentran los acuerdos establecidos con el Ayuntamiento de San Gregorio de Nigua, la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de La Romana (COAAROM), el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) y el Consorcio COCABO, los cuales promueven el intercambio de conocimientos, el fortalecimiento de capacidades institucionales y el desarrollo conjunto de proyectos orientados a mejorar la calidad y sostenibilidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS / CLIENTES.

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción

I. Resultados de la percepción general de la organización

La organización mantiene una percepción favorable por parte de sus colaboradores, según los resultados obtenidos en los Estudios de Clima y Cultura Organizacional realizados en 2024 y 2026. Los resultados más recientes reflejan fortalezas en aspectos vinculados a la austeridad y combate a la corrupción (94.1%), la identidad con la institución y sus valores (93.3%), la calidad y orientación al usuario (91.1%), así como la colaboración y trabajo en equipo y el enfoque a resultados y productividad, ambos con un 89.6%. Asimismo, se evidencian avances en dimensiones relacionadas con la comunicación, el liderazgo y la calidad de vida laboral respecto a la medición anterior.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 37 de 73

Aunque persisten oportunidades de mejora en aspectos como salario, servicio profesional de carrera y balance trabajo-familia, los resultados reflejan una cultura organizacional sólida y alineada con los valores institucionales, tal como se evidencia en los resultados de los Estudios de Clima y Cultura Organizacional 2024 y 2026.

Los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana evidencian una valoración positiva de los servicios ofrecidos por la institución. En las mediciones realizadas durante los años 2023, 2024 y 2025 se observa un desempeño consistente en dimensiones clave como empatía y accesibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, así como en los elementos tangibles asociados a la prestación del servicio. Para el año 2025, la empatía alcanzó un 92%, la capacidad de respuesta un 91.86%, la fiabilidad y seguridad un 92.02% y los elementos tangibles un 91.68%, manteniéndose todas las dimensiones por encima del 90%. Estos resultados reflejan el compromiso institucional con la calidad del servicio, la atención oportuna y la satisfacción de los ciudadanos, conforme a los resultados del Índice de Satisfacción Ciudadana de los años 2023 y 2024 y a las mediciones disponibles en el Observatorio de los Servicios Públicos correspondientes al año 2025.

La organización promueve la participación activa de los ciudadanos en la mejora continua de los servicios mediante mecanismos de consulta y retroalimentación. Como parte de los compromisos asumidos en su plan de mejora, se realizó la actualización de la Encuesta de Satisfacción de la Carta Compromiso al Ciudadano, incorporando preguntas específicas relacionadas con la calidad del agua, el estado de la infraestructura y la respuesta institucional ante averías. Esta iniciativa fortalece la capacidad de la institución para identificar necesidades, expectativas y oportunidades de mejora a partir de la percepción de los usuarios, contribuyendo al perfeccionamiento continuo de los procesos y servicios institucionales, tal como se observa en la versión actualizada de la Encuesta de Satisfacción de la Carta Compromiso al Ciudadano.

La institución mantiene altos niveles de percepción positiva en materia de transparencia y acceso a la información, conforme a los resultados obtenidos en el Índice de Transparencia Estandarizado evaluado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Durante el año 2025 la organización obtuvo resultados que oscilaron entre 99.34% y 100%, mientras que en el primer trimestre de 2026 alcanzó puntuaciones entre 98.79% y 100%. Estos resultados evidencian la efectividad de las acciones implementadas para garantizar la disponibilidad, calidad, accesibilidad y transparencia de la información puesta a disposición de la ciudadanía y demás grupos de

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 38 de 73

interés, según reflejan las evaluaciones del Índice de Transparencia Estandarizado correspondientes a los años 2025 y 2026.

La percepción de confianza e integridad institucional se mantiene en niveles elevados, de acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana aplicadas durante los años 2023, 2024 y 2025. La valoración de la confianza transmitida por el personal pasó de un 93% en 2023 a un 97% en 2024, situándose en un 92.14% en 2025. De igual manera, la profesionalidad del personal fue valorada con un 91.9% en la medición más reciente. Estos resultados reflejan la confianza de los ciudadanos en la capacidad técnica, el trato recibido y el comportamiento ético del personal institucional, fortaleciendo la reputación y credibilidad de la organización ante sus usuarios, tal como se evidencia en los extractos de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana correspondientes a los años 2023, 2024 y 2025.

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

La percepción de los usuarios sobre la confianza en la organización y en los productos y servicios que ofrece se ha mantenido en niveles favorables durante los últimos años. Los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana evidencian que el índice de satisfacción para los servicios presenciales pasó de un 90% en 2023 a un 97% en 2024, alcanzando un 91.73% en 2025. De igual manera, las dimensiones de empatía, fiabilidad/seguridad y capacidad de respuesta registraron resultados superiores al 91% en 2025, reflejando la confianza de los usuarios en la profesionalidad del personal, la calidad de la atención y la capacidad institucional para responder a sus necesidades. Estos resultados se encuentran documentados en los Informes de Encuesta de Satisfacción al Usuario de los Servicios Públicos correspondientes a los años 2023, 2024 y 2025.

La percepción de la accesibilidad a los servicios, tanto en modalidad presencial como digital, continúa mostrando resultados positivos de acuerdo con las mediciones de satisfacción ciudadana. En el año 2025, la valoración de los usuarios respecto a la accesibilidad alcanzó un 91.73%, mientras que la capacidad de respuesta obtuvo un 91.86%, evidenciando la efectividad de los mecanismos implementados para facilitar el acceso a los servicios institucionales. Estos resultados se complementan con los compromisos establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, donde se especifican los horarios de atención y los atributos de calidad de los servicios ofrecidos, garantizando condiciones adecuadas para la atención de los usuarios. La evidencia se

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 39 de 73

encuentra en los Informes de Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los años 2023, 2024 y 2025, así como en la Carta Compromiso al Ciudadano vigente.

La calidad de los productos y servicios institucionales ha mantenido una tendencia favorable, reflejada en los resultados de satisfacción obtenidos durante los últimos años. La capacidad de respuesta, considerada uno de los principales indicadores de calidad del servicio, pasó de un 89% en 2023 a un 96% en 2024, alcanzando un 91.86% en 2025. Asimismo, la Carta Compromiso al Ciudadano establece atributos de calidad asociados al servicio de pago de agua potable y alcantarillado, tales como fiabilidad, amabilidad, profesionalidad y accesibilidad, cuyo cumplimiento es monitoreado mediante encuestas periódicas de satisfacción. Estos resultados evidencian el compromiso institucional con la excelencia y la mejora continua de los servicios prestados, tal como se observa en los Informes de Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los años 2023, 2024 y 2025 y en la Carta Compromiso al Ciudadano.

La institución da cumplimiento al requisito de diferenciación de los servicios en función de las necesidades específicas de los clientes mediante la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025, la cual incorpora variables sociodemográficas como edad, sexo, nivel educativo y situación laboral de los usuarios. Esta metodología permite identificar diferencias en la percepción de los distintos grupos de interés y facilita la adopción de acciones orientadas a responder de manera más efectiva a sus necesidades particulares. De esta forma, la organización fortalece la equidad, la inclusión y la mejora continua de los servicios ofrecidos, conforme se evidencia en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025.

La capacidad de la organización para innovar y adaptarse a los cambios se refleja en los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. La dimensión de mejora y cambio mantuvo una valoración de 82.5% tanto en 2024 como en 2026, mientras que el enfoque a resultados y productividad aumentó de 86.5% a 89.6% en el mismo período. Asimismo, la institución ha fortalecido la innovación mediante el desarrollo del proyecto INAPA 360, una plataforma basada en Power BI que permite visualizar en tiempo real indicadores relacionados con la producción de agua potable, el índice de potabilidad y la gestión comercial, facilitando la toma de decisiones y el monitoreo de los resultados institucionales. Estas acciones se encuentran respaldadas por los resultados de las Encuestas de Clima y Cultura Organizacional y por las capturas de pantalla de la plataforma INAPA 360.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 40 de 73

La organización demuestra una elevada capacidad de adaptación y agilidad para responder a las necesidades de los ciudadanos, aspecto reflejado en la valoración obtenida en la dimensión de calidad y orientación al usuario del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2026, la cual alcanzó un 91.1%. Esta capacidad también se evidencia en los resultados sostenidos de la dimensión de capacidad de respuesta en las encuestas de satisfacción ciudadana de los años 2023, 2024 y 2025. Adicionalmente, la Carta Compromiso al Ciudadano establece atributos de calidad relacionados con la fiabilidad, amabilidad, profesionalidad y accesibilidad de los servicios, así como mecanismos de evaluación que permiten medir la capacidad institucional para responder de forma oportuna y eficiente a las expectativas de los usuarios. La evidencia se encuentra en los resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2026, las Encuestas de Satisfacción Ciudadana de los años 2023, 2024 y 2025 y la Carta Compromiso al Ciudadano.

La transformación digital de la institución continúa fortaleciéndose mediante la incorporación de herramientas tecnológicas orientadas a la gestión basada en datos. Aunque la dimensión de uso de tecnología obtuvo una valoración de 78.1% en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2026, la organización ha consolidado iniciativas innovadoras como el proyecto INAPA 360, desarrollado sobre la plataforma Power BI, que permite visualizar indicadores estratégicos relacionados con la producción de agua potable, el índice de potabilidad y la gestión comercial. Esta herramienta facilita el monitoreo en tiempo real de los resultados institucionales, mejora la transparencia, fortalece la toma de decisiones y contribuye a la eficiencia operativa. Estos avances se evidencian en los resultados de las Encuestas de Clima y Cultura Organizacional 2024 y 2026, así como en las capturas de pantalla de la plataforma Power BI INAPA 360.

Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

La capacidad de la organización para gestionar los tiempos de espera y la prestación de los servicios ha mantenido resultados favorables durante los últimos años, tal como se refleja en las mediciones de satisfacción ciudadana. La satisfacción con la capacidad de respuesta pasó de un 89% en 2023 a un 96% en 2024, situándose en un 91.86% en 2025, lo que evidencia una mejora sostenida en la eficiencia de los procesos y en la atención ofrecida a los usuarios. Para el año 2025, el Ministerio de Administración Pública

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 41 de 73

implementó la plataforma Observatorio de los Servicios Públicos como mecanismo oficial para la medición en tiempo real de la satisfacción ciudadana, registrándose en la dimensión de capacidad de respuesta una valoración de 91.94% para el tiempo de procesamiento y prestación del servicio y de 91.7% para el tiempo de espera. Estos resultados se encuentran documentados en los Informes de Encuesta de Satisfacción Ciudadana correspondientes a los años 2023, 2024 y 2025, incluyendo la evidencia específica reflejada en la página 24 del informe de 2024.

La gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias evidencia un desempeño eficaz orientado a la mejora continua de los servicios y procesos institucionales. Durante el período evaluado se registraron 17 acciones correctivas derivadas del seguimiento a incidencias y oportunidades de mejora identificadas por la organización, de las cuales 16 fueron cerradas satisfactoriamente, representando un 94.1% del total, mientras que únicamente una acción permanece abierta, equivalente al 5.89%. Estos resultados reflejan una alta capacidad institucional para atender, gestionar y dar respuesta a las situaciones identificadas, fortaleciendo la satisfacción de los usuarios y la mejora permanente de los procesos, conforme se evidencia en la Matriz de Seguimiento de Acciones Correctivas y de Mejora.

Los resultados relacionados con el control de errores, el cumplimiento de los compromisos de calidad y la evaluación de los servicios muestran avances favorables en la mayoría de los indicadores establecidos por la institución. Los atributos definidos en la Carta Compromiso al Ciudadano reflejan niveles de cumplimiento significativos, alcanzando en 2025 valores de 80% en fiabilidad, 85% en amabilidad, 85% en profesionalidad y 85% en accesibilidad. De igual manera, los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana evidencian valoraciones positivas en aspectos clave de la calidad del servicio, alcanzando un 91.51% en elementos tangibles, un 91.86% en fiabilidad y seguridad, y un 91.7% en capacidad de respuesta durante el año 2025. Estos resultados demuestran el esfuerzo institucional por mantener y fortalecer los estándares de calidad definidos para la prestación de los servicios, conforme se observa en los resúmenes de encuestas de la Carta Compromiso al Ciudadano, así como en los Informes de Satisfacción Ciudadana de los años 2023, 2024 y 2025.

El cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano constituye un mecanismo fundamental para evaluar el desempeño institucional y garantizar la satisfacción de los usuarios. Para el año 2025, la institución mantuvo como referencia un estándar mínimo de calidad de 85% para los atributos

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 42 de 73

evaluados, alcanzando resultados de 80% en fiabilidad, 85% en amabilidad, 85% en profesionalidad y 85% en accesibilidad. Estos resultados permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer las acciones orientadas al cumplimiento de los compromisos asumidos con la ciudadanía, garantizando la transparencia y la mejora continua en la prestación de los servicios. La evidencia de estos resultados se encuentra en el Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano del INAPA y en los informes de resultados de la Carta Compromiso correspondientes al año 2025.

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

La organización dispone de múltiples canales de información y comunicación que facilitan una interacción eficaz, accesible y transparente con los ciudadanos y demás grupos de interés. Actualmente, INAPA cuenta con doce canales de contacto, entre los que se incluyen la central telefónica institucional, el Centro de Contacto de Operaciones (CCO), la página web institucional, correos electrónicos oficiales, redes sociales, buzones físicos ubicados en oficinas comerciales, el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311 y los canales especializados del Departamento de Calidad en la Gestión. Estos mecanismos permiten atender consultas, solicitudes, quejas y sugerencias de manera oportuna, fortaleciendo la comunicación bidireccional y la participación ciudadana. La efectividad de estos canales puede evidenciarse a través de los registros de quejas y sugerencias gestionadas por el CCO, las interacciones registradas en las redes sociales institucionales y los resultados reflejados en el Índice de Transparencia Estandarizado.

La organización garantiza la disponibilidad y exactitud de la información puesta a disposición del público en cumplimiento de la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y del Decreto No. 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación. A través del Portal de Transparencia institucional se publican informaciones relativas a compras y contrataciones, informes presupuestarios, solicitudes de información pública, nómina institucional, declaraciones juradas y servicios de atención ciudadana, conforme a los lineamientos establecidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) mediante la Resolución No. 01-2018. Este compromiso con la transparencia se refleja en los resultados obtenidos en el Índice de Transparencia Estandarizado, donde la institución alcanzó un 100 % durante los primeros meses de 2024 y mantuvo resultados sobresalientes durante el primer trimestre de 2025.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 43 de 73

La organización demuestra un alto nivel de transparencia respecto a sus objetivos de rendimiento y resultados institucionales mediante la formulación, seguimiento y evaluación de su Plan Operativo Anual (POA). Para el año 2025, INAPA estructuró su planificación sobre la base de los productos generados por las 18 áreas organizacionales, identificando un total de 169 productos y alcanzando un avance general de 93.77 %. Asimismo, estos resultados se encuentran alineados con los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional 2025-2028, enfocados en ampliar la cobertura y continuidad del servicio de agua potable, ampliar la cobertura del servicio de saneamiento y fortalecer la gestión institucional. Estos avances pueden verificarse en la Matriz del POA 2025 y en el Informe de Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Anual correspondiente al segundo trimestre de 2025.

La institución mantiene un firme compromiso con la transparencia, la integridad y el acceso a la información pública mediante la gestión de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) y la utilización del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), el cual centraliza las solicitudes de información de toda la Administración Pública. Este mecanismo fortalece la participación ciudadana y garantiza el ejercicio del derecho de acceso a la información. Como resultado de esta gestión, indicadores como el derecho ciudadano al acceso a la información, el enlace SAIP, la evaluación de datos abiertos, el proceso de consultas abiertas, la relación de consultas públicas y el portal de concursos han mantenido niveles de cumplimiento del 100 % durante los años 2023, 2024 y 2025. Asimismo, el monitoreo de estandarización realizado por la DIGEIG evidencia estos resultados, destacándose además el desempeño alcanzado por la institución en el Índice de Transparencia Estandarizado.

La organización asegura la accesibilidad de los servicios mediante un horario de atención claramente definido y comunicado a los ciudadanos a través de la Carta Compromiso al Ciudadano. En dicho documento se establece un horario de atención de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., garantizando la disponibilidad continua de los servicios durante ocho horas laborables diarias. Esta información se encuentra publicada en el apartado de Datos de Contacto de la Carta Compromiso al Ciudadano, facilitando el acceso oportuno de los usuarios a los servicios institucionales.

La capacidad de respuesta de la organización ha mostrado resultados positivos en los últimos años, reflejando el compromiso institucional con la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas. La Carta Compromiso al Ciudadano establece un tiempo máximo de quince días para responder quejas y sugerencias, mientras que los resultados de la

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN		PR-GDP-012-01
	INSTITUCIONAL		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 44 de 73

Encuesta de Satisfacción Ciudadana evidencian una valoración favorable de los usuarios respecto a este aspecto. La percepción sobre la capacidad de respuesta alcanzó un 89 % en 2023, aumentó a un 98 % en 2024 y se situó en un 91.86 % en 2025. Cabe destacar que durante el año 2025 las mediciones fueron realizadas a través de la plataforma Observatorio de los Servicios Públicos, implementada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para monitorear en tiempo real la satisfacción ciudadana.

La percepción de los usuarios sobre la accesibilidad y disponibilidad de los servicios ha mantenido niveles favorables durante los últimos años. La institución presta sus servicios durante ocho horas laborables diarias, de lunes a viernes, conforme a lo establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano. Los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana muestran que la dimensión de empatía y accesibilidad obtuvo valoraciones de 93 % en 2023, 99 % en 2024 y 92 % en 2025. Asimismo, la valoración específica del horario de atención alcanzó 94 % en 2023, 97 % en 2024 y 91.85 % en 2025, evidenciando una percepción positiva de los usuarios respecto a la disponibilidad y accesibilidad de los servicios institucionales.

La organización garantiza la transparencia y equidad en la determinación de los costos de sus servicios mediante la aplicación de un tarifario estructurado que considera variables como el tipo de uso del servicio, la categoría social, el tamaño del inmueble y el consumo estimado en metros cúbicos. Este tarifario establece de manera clara el precio por metro cúbico, la tarifa mensual, los cargos adicionales por consumo excedente, las tarifas aforadas y los caudales correspondientes. Asimismo, la institución dispone de un listado específico para los servicios de laboratorio, incluyendo análisis físico-químicos, microbiológicos y de residuos líquidos. Estos mecanismos aseguran que la información sobre costos sea accesible, transparente y comprensible para todos los usuarios.

La institución promueve la disponibilidad de información clara y accesible sobre sus servicios mediante diversos canales de comunicación y atención ciudadana. A través de la Carta Compromiso al Ciudadano se pone a disposición de la población la información de contacto de la Oficina de Libre Acceso a la Información, incluyendo números telefónicos, página web institucional y redes sociales oficiales. Estos mecanismos fortalecen la comunicación con los usuarios, facilitan el acceso a la información pública y contribuyen a mantener una percepción positiva sobre la transparencia, accesibilidad y calidad de los servicios ofrecidos por la institución.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 45 de 73

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

La organización demuestra una sólida implicación de sus grupos de interés en el diseño, seguimiento y mejora de los servicios mediante espacios permanentes de coordinación y gobernanza colaborativa. En este sentido, INAPA participa activamente en encuentros y mesas de trabajo relacionadas con la gestión del recurso agua, donde se coordinan acciones conjuntas con las Corporaciones de Acueductos y Alcantarillados (CORAAAs), autoridades locales y otros actores estratégicos del sector. Asimismo, se han desarrollado mesas de fortalecimiento institucional entre INAPA y la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Monseñor Nouel (CORAMON), integrando directivos, asesores técnicos y representantes comunitarios en el análisis y codiseño de soluciones para mejorar la prestación de los servicios. De igual manera, la conformación del Comité de Innovación Institucional fortalece la participación multidisciplinaria de las distintas áreas de la institución, incorporando además al Departamento de Libre Acceso a la Información para representar la voz de los ciudadanos en los procesos de innovación y toma de decisiones, tal como se evidencia en las noticias institucionales sobre la participación de INAPA en la Mesa de Coordinación del Recurso Agua y en la documentación oficial del Comité de Innovación Institucional.

La organización mantiene un seguimiento continuo y sistemático de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas a través del Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, garantizando una gestión efectiva y transparente de las inquietudes planteadas por los ciudadanos. Durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2025 se registraron y gestionaron un total de 39 casos cerrados, evidenciando la capacidad institucional para atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes ciudadanas. De igual forma, el Sistema 311 constituye un mecanismo complementario que permite monitorear y canalizar los requerimientos de la población, fortaleciendo la mejora continua y la satisfacción de los usuarios. Estos resultados pueden verificarse mediante las capturas del Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, la plataforma de seguimiento de solicitudes SAIP y los informes del Sistema 311 correspondientes al año 2025.

INAPA ha implementado diversos métodos innovadores para fortalecer la atención a los ciudadanos y mejorar la eficiencia de los servicios, destacándose por la incorporación de

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 46 de 73

herramientas tecnológicas avanzadas. Entre estas iniciativas se encuentra el Centro de Contacto de Operaciones (CCO), creado para elevar la satisfacción ciudadana mediante la utilización de plataformas de gestión como JIRA y diferentes canales de comunicación, incluyendo llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajería instantánea. Asimismo, la institución fortaleció su sistema de integridad mediante la designación de un Oficial de Cumplimiento responsable de la investigación y seguimiento de denuncias relacionadas con posibles actos de soborno, garantizando una comunicación directa con la Alta Dirección. De igual manera, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo se desarrolló el tablero de control INAPA 360, basado en Power BI, el cual permite visualizar en tiempo real indicadores relacionados con la producción de agua potable, el índice de potabilidad y la gestión comercial, facilitando una toma de decisiones más ágil y efectiva. Estas acciones evidencian el compromiso institucional con la innovación y la mejora continua, sustentadas en la implementación del Centro de Contacto de Operaciones, la designación del Oficial de Cumplimiento y el desarrollo del dashboard INAPA 360.

La organización promueve la equidad, la inclusión y la diversidad mediante la incorporación de indicadores y acciones específicas en su planificación institucional. En el Plan Operativo Anual (POA) se contemplan iniciativas orientadas a fortalecer la transversalización del enfoque de género, incluyendo programas de capacitación, diseño e implementación de políticas y estrategias institucionales, así como la ejecución del Plan de Acción de Prevención de Acoso Sexual, Laboral y Discriminación. Como resultado de estas acciones, durante el período evaluado se implementaron programas de capacitación con enfoque de género, se realizaron charlas de orientación y prevención, se desarrollaron estadísticas con enfoque de género y se elaboraron informes de seguimiento sobre la transversalización de este enfoque en la institución. Asimismo, se mantuvo la ejecución de programas preventivos y la elaboración de informes trimestrales que permiten monitorear los avances alcanzados. Estos resultados se encuentran documentados en los Planes Operativos Anuales y en los informes de la Oficina de Equidad de Género correspondientes a los años 2023, 2024 y 2025.

La organización mantiene una gestión sistemática de riesgos y oportunidades con el propósito de identificar, evaluar y controlar aquellos factores que puedan afectar el logro de sus objetivos institucionales. Como parte de este proceso, se han identificado 73 riesgos y 2 oportunidades vinculados a los distintos procesos institucionales. Asimismo, durante el primer trimestre de 2024 se realizó una revisión de 28 riesgos asociados a

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 47 de 73

procesos clave como gestión legal, potabilización, compras y contrataciones, verificando la efectividad de los controles implementados y definiendo acciones para fortalecer la gestión preventiva. Estos resultados se encuentran documentados en el Informe de Gestión de Riesgos correspondiente al período enero-marzo de 2024, evidenciando el compromiso de la institución con la mejora continua, la prevención y la sostenibilidad de sus operaciones.

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

La participación ciudadana en los productos y servicios de la institución se evidencia a través del cumplimiento de los estándares establecidos en el Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia, regulado por la Resolución núm. 002-2021 y evaluado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). De acuerdo con los resultados obtenidos en 2025, el INAPA mantiene un cumplimiento del 100% en el Índice de Documentos Disponibles para la Entrega. Asimismo, dispone del Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), portal único que centraliza las solicitudes de acceso a la información de todas las instituciones gubernamentales y que incluye módulos para información pública, denuncias, quejas y sugerencias. Este mecanismo fortalece la transparencia institucional, la integridad del sector público y la participación ciudadana. Los resultados del Índice de Transparencia Estandarizado reflejan un cumplimiento del 100% en los indicadores de Derecho Ciudadano al Acceso a la Información, Enlace SAIP, Índice Estándar de Transparencia, Portal Concursa y Evaluación de Datos Abiertos, según las evaluaciones realizadas por la DIGEIG durante el año 2025.

La organización ha demostrado un alto nivel de transparencia y accesibilidad de la información mediante la implementación efectiva de herramientas digitales y procedimientos de gobierno electrónico. Durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2025, el INAPA mantuvo un desempeño sobresaliente en el Índice de Transparencia Estandarizado, obteniendo un cumplimiento del 100% en todos los componentes evaluados. Entre estos se destacan la Base Legal de la Institución, el Marco del Sistema de Transparencia, la Oficina de Libre Acceso a la Información, la Estructura Orgánica, la Planificación Estratégica, el Portal 311, las Declaraciones Juradas, el

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 48 de 73

Presupuesto, los Recursos Humanos y Programas Asistenciales, las Compras y Contrataciones, las Finanzas, la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), las Consultas Públicas y los Datos Abiertos. Asimismo, la institución alcanzó la máxima puntuación otorgada por la DIGEIG durante los meses de enero y febrero de 2025, consolidando su compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso oportuno a la información pública.

Estos resultados evidencian que la digitalización y los mecanismos de gobierno electrónico implementados por la institución han fortalecido significativamente la interacción con la ciudadanía, garantizando la disponibilidad permanente de la información, facilitando la participación ciudadana y promoviendo una gestión pública más abierta, eficiente y transparente.

Criterio 7: Resultados en las Personas Subcriterio

7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas.

La organización evalúa y monitorea de manera continua la percepción global de las personas respecto al ambiente institucional, el liderazgo, la comunicación interna y la cultura organizacional. Para ello utiliza herramientas formales de medición como la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional para la Administración Pública (SECAP), así como mecanismos de comunicación interna que fortalecen el sentido de pertenencia y la alineación del personal con los objetivos institucionales. Asimismo, mediante boletines informativos, notas institucionales, informes de convenios 2025-2026 y la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025 se difunden los avances operativos, actividades de bienestar laboral, acciones comunitarias y directrices estratégicas de la Alta Dirección, contribuyendo a una percepción positiva de la institución.

De igual manera, los resultados institucionales reflejan una valoración favorable de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025 se obtuvieron los siguientes resultados: Elementos Tangibles 91.51%, Fiabilidad y Seguridad 91.86%, Capacidad de Respuesta 91.70% y Empatía 92.00%, evidenciando una percepción

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 49 de 73

positiva sobre la calidad, confiabilidad y accesibilidad de los servicios brindados por la institución.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) promueve la participación activa de sus colaboradores en la toma de decisiones mediante espacios de integración, talleres de formulación del Plan Operativo Anual (POA), reuniones de trabajo, comités institucionales y mecanismos de consulta interna. Asimismo, fortalece el conocimiento de la misión, visión y valores institucionales a través del Manual de Inducción, procesos de socialización organizacional, publicaciones institucionales y actividades de comunicación interna que fomentan el compromiso y la alineación de los colaboradores con los objetivos estratégicos de la institución.

La institución fomenta la participación activa de sus colaboradores en iniciativas orientadas a la mejora continua mediante la integración del Comité de Innovación Institucional, la realización de talleres, reuniones de seguimiento, actividades de innovación y la participación interdepartamental en proyectos institucionales. Estas acciones permiten identificar oportunidades de mejora, fortalecer los procesos internos y promover una cultura organizacional enfocada en la eficiencia y la excelencia en la prestación de los servicios.

Asimismo, el INAPA implementa mecanismos sistemáticos de retroalimentación, consulta y diálogo con sus colaboradores mediante la aplicación periódica de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (SECAP), reuniones de trabajo, buzones de sugerencias institucionales, registros de quejas y sugerencias y diversos espacios participativos. La información recopilada es utilizada para identificar oportunidades de mejora y desarrollar planes de acción orientados al fortalecimiento del clima organizacional, la comunicación interna y el bienestar laboral.

La institución desarrolla iniciativas orientadas a la responsabilidad social y sostenibilidad institucional. Durante el período evaluado se realizaron jornadas de reforestación en San Pedro de Macorís en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales para contribuir a la protección de las zonas de recarga de acuíferos. Asimismo, se llevaron a cabo charlas sobre prevención del cáncer de mama y seguridad en riesgos laborales, fortaleciendo el bienestar de los colaboradores. De igual forma, la organización mantiene procedimientos para el registro de autorizaciones ambientales y la evaluación de impactos ambientales en los proyectos de agua potable y saneamiento, garantizando el cumplimiento de la normativa ambiental vigente.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 50 de 73

La organización demuestra apertura al cambio y la innovación mediante la implementación de herramientas tecnológicas y la actualización permanente de sus procesos institucionales. Entre las principales iniciativas se destaca la implementación del sistema ODOO para el control y trazabilidad de la información relacionada con los procesos de catastro, comercialización y gestión de cobros, así como la incorporación de nuevas pantallas y herramientas digitales que fortalecen la gestión comercial y mejoran la eficiencia operativa. Además, la Revisión por la Dirección 2025 permitió identificar oportunidades de mejora y necesidades de cambio para asegurar la modernización institucional.

El INAPA ha fortalecido significativamente el impacto de la digitalización mediante la utilización de plataformas tecnológicas para la gestión y análisis de información estratégica. La institución dispone de indicadores digitalizados relacionados con la producción de agua potable, índice de potabilidad, recaudación y cartera pendiente de cobro, los cuales son monitoreados a través de tableros e informes digitales que facilitan la toma de decisiones basada en datos. Asimismo, la implementación del sistema ODOO y otras herramientas digitales ha contribuido a una gestión más eficiente, transparente y orientada a resultados.

La agilidad institucional y la capacidad de respuesta continúan siendo aspectos valorados positivamente tanto por los ciudadanos como por los colaboradores. Los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025 muestran una valoración de 91.70% en la dimensión Capacidad de Respuesta, reflejando la confianza de los usuarios en la atención recibida y en la eficiencia de los servicios prestados. Paralelamente, las acciones de modernización tecnológica, mejora continua, fortalecimiento de la comunicación interna y digitalización de procesos contribuyen al desarrollo de una cultura organizacional más dinámica, participativa y orientada a resultados.

2. Resultados en relación con la percepción de la dirección con los sistemas de gestión.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) fortalece la capacidad de sus altos y medios directivos mediante mecanismos de planificación estratégica, direccionamiento institucional, asignación de recursos y seguimiento permanente de los resultados. Este fortalecimiento se evidencia en la implementación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, la definición formal de la misión, visión y valores

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 51 de 73

institucionales, el desarrollo de estrategias derivadas del análisis FODA, la formulación de proyectos de inversión y modernización institucional, así como en el monitoreo de resultados segmentados por regiones para apoyar la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

La organización gestiona sus procesos institucionales mediante herramientas de planificación, documentación, seguimiento y mejora continua orientadas a incrementar la eficiencia operativa y la calidad de los servicios. A través del Sistema de Gestión Integrado (SGI), el mapa de procesos institucionales, las fichas de procesos, los procedimientos documentados, los indicadores monitoreados mediante el sistema Delphos y las revisiones por la dirección, se asegura el seguimiento del desempeño institucional y la identificación de oportunidades de mejora. Asimismo, los resultados de las evaluaciones institucionales y del clima laboral son utilizados para desarrollar planes de mejora y fortalecer la gestión organizacional.

El INAPA garantiza una adecuada distribución de funciones, responsabilidades y tareas mediante instrumentos formales de gestión del talento humano, tales como el Manual de Cargos Institucionales, el Manual de Organización y Funciones, el organigrama institucional y la definición de perfiles y competencias de puestos. Complementariamente, la institución cuenta con un sistema formal de evaluación del desempeño administrado por el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación, mediante el cual se monitorean los acuerdos de desempeño, se identifican necesidades de formación y se promueve el fortalecimiento continuo de las competencias del personal.

La institución fortalece la gestión del conocimiento mediante programas de inducción, capacitación continua, estrategias de comunicación interna y mecanismos de control documental que facilitan la transferencia y conservación del conocimiento institucional. Estas acciones se apoyan en el Manual de Inducción Institucional, los programas de formación continua, el Sistema de Gestión Integrado (SGI), la matriz de comunicación institucional, la actualización de manuales y el uso de sistemas tecnológicos que permiten compartir buenas prácticas y fortalecer las capacidades organizacionales.

La comunicación interna y los métodos de información son fortalecidos mediante la implementación del Plan de Comunicación Institucional y la matriz de comunicación interna y externa, herramientas que establecen los medios y responsables para la difusión de informaciones relevantes. A través de boletines informativos institucionales, reuniones

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 52 de 73

de trabajo, jornadas de inducción, medios digitales, campañas como “Construyendo una Cultura Ética” y espacios de socialización, el personal recibe información oportuna sobre proyectos, iniciativas, normativas y actividades institucionales. Asimismo, los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2026 son utilizados para identificar oportunidades de mejora relacionadas con la comunicación, el liderazgo y el ambiente laboral.

La organización evalúa periódicamente la percepción de sus colaboradores mediante la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, cuyos resultados sirven como insumo para la toma de decisiones y la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento de la cultura organizacional y la mejora continua. Este proceso se complementa con talleres de formulación y seguimiento del Plan Operativo Anual (POA), actividades de integración del personal, comunicaciones institucionales y seguimiento a los acuerdos de desempeño, promoviendo una participación activa de los colaboradores en la gestión institucional.

El INAPA impulsa de manera continua la gestión del cambio y la innovación mediante iniciativas orientadas a la modernización institucional, la transformación digital y la optimización de procesos. La conformación del Comité de Innovación Institucional, la participación interdepartamental en proyectos de mejora, las estrategias de transformación digital, los programas de capacitación y las iniciativas de adopción de nuevas tecnologías fortalecen la capacidad de adaptación de la institución frente a los retos actuales. De igual forma, los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2026 permiten evaluar la percepción del personal respecto a la innovación, la mejora continua y la capacidad institucional para gestionar cambios de manera efectiva.

3. Resultados en relación con la percepción de las condiciones de trabajo.

El INAPA promueve un ambiente de trabajo orientado al fortalecimiento de la cultura organizacional, la integración del personal y el bienestar institucional mediante la implementación de mecanismos de comunicación, participación y desarrollo del talento humano. La institución realiza periódicamente la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (SECAP) para conocer la percepción de los colaboradores respecto al liderazgo, ambiente laboral, comunicación interna, trabajo en equipo, reconocimiento y condiciones de trabajo, utilizando los resultados obtenidos como insumo para la mejora

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 53 de 73

continua y el fortalecimiento institucional. Los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2026, junto con el informe de resultados y oportunidades de mejora identificadas, permitieron establecer acciones orientadas al fortalecimiento del ambiente laboral. Asimismo, se desarrollaron actividades de integración y participación del personal, jornadas de inducción y fortalecimiento de la cultura organizacional, la campaña institucional “Construyendo una cultura ética”, boletines informativos y comunicaciones internas institucionales, además de la ejecución del Plan de Capacitaciones 2026 y diversos talleres institucionales y jornadas de socialización, contribuyendo al fortalecimiento de los valores institucionales, el sentido de pertenencia y la participación activa de los colaboradores.

El INAPA promueve un ambiente de trabajo orientado al fortalecimiento de la cultura organizacional, la integración del personal y el bienestar institucional, abordando de manera proactiva los factores sociales, la conciliación de la vida personal y laboral, así como la protección integral de la salud de sus colaboradores. Este compromiso se formaliza mediante la implementación de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), código PO-GRH-003, la cual establece directrices para mitigar riesgos ocupacionales y asegurar condiciones óptimas en los puestos de trabajo. Asimismo, la institución realiza periódicamente mediciones para conocer la percepción del personal mediante la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (SECAP), cuyos resultados sirven para identificar brechas y oportunidades de mejora. De igual manera, ejecuta jornadas médicas operativas, programas institucionales de vacunación y charlas especializadas en seguridad y salud ocupacional, evidenciadas mediante registros de jornadas médicas y de vacunación institucional y capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo. Estas acciones se complementan con el Plan de Capacitaciones, talleres institucionales y boletines informativos de bienestar laboral y tradiciones institucionales, fortaleciendo el sentido de pertenencia, la ética y el desarrollo integral del capital humano bajo un enfoque de entornos laborales saludables.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) promueve la igualdad de oportunidades, la equidad en el trato y el respeto entre sus colaboradores, implementando mecanismos orientados a fortalecer ambientes laborales inclusivos, participativos y basados en principios de igualdad, transparencia, respeto institucional y no discriminación. La percepción de los colaboradores sobre la igualdad, el respeto y el

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 54 de 73

trato organizacional es evaluada a través del Informe de Clima Laboral, cuyos resultados son utilizados para fortalecer las acciones institucionales en esta materia. Asimismo, la institución cuenta con una Política Institucional de Equidad de Género y una Política Institucional del Comité de Transversalización de Género, las cuales orientan la implementación de iniciativas destinadas a fortalecer la participación, sensibilización y acceso equitativo a oportunidades de desarrollo. Estas acciones son complementadas mediante programas de inducción institucional, el Plan Anual de Capacitación, talleres relacionados con igualdad, inclusión y perspectiva de género, jornadas para la elaboración y socialización del Plan Operativo Anual (POA) y programas de capacitación y desarrollo accesibles al personal, promoviendo una cultura organizacional basada en la inclusión, la equidad y el fortalecimiento de capacidades.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) evalúa periódicamente la percepción de sus colaboradores respecto a las instalaciones físicas y las condiciones ambientales de trabajo, implementando mecanismos orientados a identificar oportunidades de mejora relacionadas con infraestructura, seguridad, salud ocupacional, bienestar y ambiente laboral. Los resultados obtenidos a través del Informe de Clima Laboral y su correspondiente Plan de Acción permiten conocer la percepción del personal sobre las instalaciones y el ambiente de trabajo, facilitando la implementación de acciones de mejora continua. Asimismo, la institución desarrolla iniciativas dirigidas a fortalecer espacios laborales seguros, saludables y adecuados para el desempeño de las funciones, sustentadas en la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Política de Gestión de Servicios Médicos para los Servidores. Como parte de estas acciones se han realizado remodelaciones, adecuaciones y renovaciones de espacios físicos, así como jornadas de analíticas clínicas primarias, jornadas cardiometabólicas y jornadas de vacunación contra influenza, difteria, tétanos y hepatitis B. Estas iniciativas son respaldadas por el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo y por informes relacionados con seguridad, salud ocupacional y bienestar laboral, evidenciando el compromiso institucional con la mejora de las condiciones físicas y ambientales de trabajo y con el bienestar integral de sus colaboradores.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 55 de 73

4. Resultados en relación con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) promueve el desarrollo sistemático de la carrera y el fortalecimiento continuo de las competencias de sus colaboradores mediante mecanismos orientados a la formación, capacitación y desarrollo profesional, evaluando periódicamente la percepción del personal respecto a las oportunidades de aprendizaje, crecimiento y fortalecimiento de habilidades. Esta evaluación se realiza a través del Informe de Clima Laboral, cuyos resultados permiten identificar oportunidades de mejora y definir acciones para el fortalecimiento del capital humano. Asimismo, la institución implementa iniciativas dirigidas al desarrollo profesional mediante la ejecución del Plan Anual de Capacitación, programas de inducción institucional, talleres especializados y actividades formativas, dando seguimiento a su cumplimiento a través de indicadores de formación y capacitación registrados en el sistema Delphos. Estas acciones se encuentran respaldadas por evidencias de ejecución de capacitaciones, certificados y registros de participación que reflejan el compromiso institucional con el crecimiento y desarrollo de sus colaboradores.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) evalúa periódicamente la percepción de sus colaboradores respecto a la motivación, compromiso, participación y empoderamiento, utilizando mecanismos que permiten identificar oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento del clima organizacional, el bienestar laboral y el sentido de pertenencia institucional. Los resultados obtenidos a través del Informe de Clima Laboral y los planes de acción derivados de dicho proceso sirven de base para la implementación de iniciativas orientadas al reconocimiento, la participación activa y el desarrollo integral del personal. Asimismo, la institución fortalece el bienestar de los colaboradores mediante la aplicación de políticas de compensación y beneficios institucionales, la comunicación interna a través de correos institucionales y boletines informativos, jornadas médicas, actividades de bienestar y programas de capacitación, inducción y talleres institucionales. Entre las iniciativas implementadas se destaca el otorgamiento de día libre por cumpleaños y la participación de colaboradores en programas de liderazgo, empoderamiento y fortalecimiento de capacidades, respaldados mediante certificados y registros institucionales.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 56 de 73

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) promueve el acceso a la formación y el desarrollo profesional de sus colaboradores mediante mecanismos orientados al fortalecimiento continuo de competencias, capacitación técnica y crecimiento profesional, evaluando periódicamente la percepción del personal respecto a las oportunidades de aprendizaje y desarrollo institucional. A través del Informe de Clima Laboral se monitorean los niveles de satisfacción relacionados con el acceso a la formación y el desarrollo profesional, permitiendo establecer acciones de mejora para fortalecer las capacidades del capital humano. Asimismo, la institución implementa iniciativas dirigidas al aprendizaje continuo mediante el Plan Anual de Capacitación, programas de inducción institucional, talleres especializados y diversas actividades formativas orientadas al fortalecimiento de competencias. Estas acciones son respaldadas por evidencias de ejecución de capacitaciones, certificados y registros de participación, así como por la participación de colaboradores en programas especializados de liderazgo, empoderamiento y fortalecimiento de competencias. Los resultados obtenidos reflejan el compromiso institucional con la formación continua y el desarrollo profesional de sus servidores.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultado general en las personas

En el INAPA se cuenta con indicadores de gestión que permiten medir la retención, la lealtad y la motivación del personal. Entre ellos, se encuentra el índice de rotación de personal, el cual se evalúa de manera trimestral a través de la plataforma Delphos, permitiendo dar seguimiento a la permanencia del talento humano en la institución. Los resultados correspondientes al año 2026 se encuentran registrados y monitoreados mediante la plataforma Delphos, constituyendo una herramienta fundamental para la gestión y análisis del comportamiento del capital humano.

El INAPA fortalece la participación del personal en las actividades de mejora institucional mediante la realización de talleres participativos orientados a la formulación y seguimiento del Plan Operativo Anual (POA), así como jornadas relacionadas con el tratamiento de acciones correctivas, acciones de mejora y gestión de riesgos. Estas actividades permiten involucrar a colaboradores de distintas áreas en los procesos de

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 57 de 73

planificación, análisis, seguimiento y fortalecimiento institucional, promoviendo la mejora continua, el trabajo en equipo y el compromiso con los objetivos institucionales. Durante el período evaluado se realizaron talleres institucionales para la formulación y seguimiento del POA y jornadas sobre tratamiento de acciones correctivas, acciones de mejora y gestión de riesgos, respaldados por listas de asistencia, flyers institucionales de invitación, el Plan de Capacitaciones 2026 y los acuerdos de desempeño que evidencian el seguimiento institucional.

Mediante el seguimiento aplicado por la Oficina de Función de Cumplimiento Antisoborno, acorde con el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016 implementado en la organización, durante el año 2025 no se registraron denuncias a través de los canales habilitados para estos fines. Esta información se encuentra documentada en el Informe sobre la eficacia de las medidas y oportunidades de mejora continua del Sistema de Gestión Antisoborno correspondiente al período 2025, evidenciando la efectividad de los controles establecidos y el fortalecimiento de la cultura de integridad institucional.

El INAPA promueve la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social mediante la implementación de iniciativas comunitarias, ambientales y de fortalecimiento social orientadas al bienestar de la población y al desarrollo sostenible. La institución cuenta con una Política de Responsabilidad Social que orienta las acciones institucionales dirigidas a fomentar el compromiso social, ambiental y comunitario. Asimismo, desarrolla jornadas de reforestación, actividades de saneamiento, encuentros comunitarios, visitas educativas y proyectos de impacto social y ambiental que promueven la integración y participación activa del personal y de las comunidades. Entre las acciones realizadas se destacan jornadas de reforestación respaldadas por materiales de difusión institucional, participación en proyectos comunitarios relacionados con saneamiento y acceso al agua potable, encuentros con líderes comunitarios y juntas de vecinos, actividades educativas desarrolladas en el Parque Lineal Arroyo Gurabo, así como diversos proyectos de saneamiento ambiental y fortalecimiento del bienestar comunitario. Estas iniciativas son difundidas mediante boletines institucionales que evidencian el compromiso de la organización con la responsabilidad social y ambiental.

Las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos y responder a sus necesidades se miden a través de los indicadores obtenidos en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana aplicada por el Observatorio de los Servicios Públicos del Ministerio de

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 58 de 73

Administración Pública (MAP). Esta herramienta evalúa dimensiones directamente vinculadas con las competencias del personal en la atención al ciudadano, destacándose la empatía, que mide la cortesía, amabilidad, trato, comunicación y comprensión de las necesidades de los usuarios, así como la fiabilidad y seguridad, que evalúa la capacidad de ofrecer el servicio prometido de manera responsable y libre de errores. Los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025 constituyen evidencia objetiva de la calidad del servicio recibido por los usuarios y permiten identificar oportunidades de mejora para fortalecer las competencias del personal y garantizar una respuesta cada vez más eficaz a las necesidades de la ciudadanía.

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

En la evaluación del desempeño realizada al personal de la organización, se miden los resultados de acuerdo con los objetivos propuestos para cada período. La evaluación del desempeño está directamente vinculada con los objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual (POA), permitiendo verificar el nivel de cumplimiento de las metas institucionales y el aporte de cada colaborador a los resultados organizacionales. Durante los períodos enero-diciembre 2025 y 2026 se elaboraron y gestionaron los Acuerdos de Desempeño correspondientes al personal de la institución, evidenciando la alineación entre la gestión individual y los objetivos estratégicos institucionales.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) promueve el uso de herramientas digitales de información y comunicación como parte de su proceso de modernización y transformación digital, facilitando el acceso oportuno a la información, la colaboración entre áreas y la optimización de los procesos institucionales. La institución implementa y difunde nuevas plataformas tecnológicas orientadas a fortalecer la gestión institucional, garantizando que los colaboradores cuenten con los conocimientos necesarios para su utilización mediante acciones de socialización, materiales informativos, tutoriales y acompañamiento técnico. Entre las acciones desarrolladas se encuentran la implementación y puesta en marcha de nuevas herramientas tecnológicas, la presentación y socialización de la Oficina Virtual institucional, la elaboración de boletines informativos para la difusión de novedades tecnológicas, la distribución de tutoriales para el uso de las herramientas implementadas y la realización de actividades de capacitación y sensibilización al personal. Asimismo, los resultados de la dimensión “Uso de la Tecnología” contemplados en el Informe de Clima y Cultura Organizacional permiten evaluar la percepción de los colaboradores respecto

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 59 de 73

al aprovechamiento de las herramientas tecnológicas y su contribución a la eficiencia institucional.

INAPA monitorea el desarrollo de las capacidades y habilidades de sus colaboradores mediante la ejecución y evaluación de programas de capacitación orientados al fortalecimiento de las competencias requeridas para el desempeño de sus funciones. La institución da seguimiento al cumplimiento de las actividades formativas programadas, evaluando su ejecución y participación con el propósito de fortalecer el talento humano y contribuir al logro de los objetivos institucionales. Este seguimiento se realiza a través del Informe de Ejecución del Plan de Capacitación 2025, complementado con los mecanismos de evaluación disponibles en el Sistema Delphos y los Acuerdos de Desempeño correspondientes a los años 2025 y 2026, los cuales permiten verificar el desarrollo de competencias, el desempeño laboral y el cumplimiento de las metas institucionales.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) desarrolla acciones orientadas al reconocimiento y valoración de sus colaboradores, promoviendo mecanismos que contribuyen a fortalecer la motivación, el compromiso y el sentido de pertenencia institucional. La institución realiza evaluaciones periódicas mediante los Acuerdos de Desempeño, los cuales permiten medir el cumplimiento de metas, responsabilidades y resultados individuales. Asimismo, implementa beneficios dirigidos al bienestar de los colaboradores, como el otorgamiento de un día libre por motivo de cumpleaños, iniciativa formalmente comunicada a través de los canales institucionales y orientada a reconocer y valorar a las personas que forman parte de la organización. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento del clima laboral, al incremento de la satisfacción de los colaboradores y al reconocimiento de su aporte al logro de los objetivos institucionales.

Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social.

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) desarrolla iniciativas de responsabilidad social orientadas al bienestar de las comunidades, la sostenibilidad ambiental y el fortalecimiento de la resiliencia climática. Entre estas acciones se destacan

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 60 de 73

reuniones con representantes comunitarios para identificar necesidades en materia de agua potable y saneamiento, jornadas de reforestación en el Parque Nacional Humedales del Ozama, donación de equipos a comunidades y apoyo a familias afectadas por el colapso del depósito regulador del acueducto de Consuelo, documentadas mediante boletines institucionales, publicaciones y registros fotográficos.

INAPA fortalece su reputación institucional mediante acciones ambientales, sociales y comunitarias que reflejan su compromiso con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social. Entre ellas se encuentran la campaña de recolección de tapas plásticas para apoyar pacientes en tratamiento de quimioterapia, proyectos de gestión sostenible de los recursos hídricos, actividades de protección ambiental y apoyo a comunidades en situaciones de emergencia.

La institución contribuye al desarrollo económico y social del país mediante la ejecución de proyectos de agua potable y saneamiento que mejoran la salud pública y la calidad de vida de la población. Entre las principales iniciativas se encuentran el alcantarillado sanitario y planta de tratamiento de Licey al Medio, el acueducto Ocoa-Sabana Larga, la ampliación del acueducto múltiple Elías Piña-El Llano-Guanito, diversas obras de infraestructura hidráulica y el proyecto de saneamiento del Arroyo Gurabo, considerado una de las intervenciones de mayor impacto social y ambiental del país.

El INAPA fortalece la transparencia, la integridad y el comportamiento ético mediante mecanismos de rendición de cuentas, acceso a la información pública y participación de los grupos de interés. Este compromiso se evidencia a través de los resultados del Portal de Transparencia, las certificaciones ISO 9001 e ISO 37001, la implementación del Código de Ética Institucional, las actividades de capacitación en ética e integridad y la labor de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).

La institución mantiene un impacto positivo en la sostenibilidad medioambiental mediante la ejecución de proyectos de saneamiento, tratamiento de aguas residuales, protección de recursos hídricos y reforestación. Estas acciones son fortalecidas a través del Plan de Gestión Ambiental, el Proyecto de Agricultura Resiliente y Gestión Integrada de los Recursos Hídricos (PARGIRH), el Programa de Saneamiento Universal para Zonas Costeras y Turísticas y las campañas institucionales de reciclaje y uso responsable del agua.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 61 de 73

Asimismo, el INAPA fortalece la percepción pública sobre la accesibilidad, transparencia y calidad de su gestión mediante resultados favorables en los índices de transparencia institucional, mecanismos de comunicación con la ciudadanía, actividades de sensibilización sobre ética y prevención de la corrupción, así como la recertificación de sus sistemas de gestión bajo las normas ISO 9001 e ISO 37001.

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

El INAPA desarrolla actividades orientadas a la preservación y mantenimiento de los recursos naturales mediante la implementación de acciones de gestión ambiental, eficiencia energética, reciclaje y uso responsable de los recursos institucionales. La institución cuenta con un Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) y monitorea indicadores relacionados con el consumo de agua, energía y manejo de residuos, promoviendo acciones para reducir el impacto ambiental y fortalecer la cultura ambiental institucional. Asimismo, impulsa programas de reciclaje, jornadas de reforestación, campañas de concientización sobre el uso racional del agua y la protección de los recursos naturales, así como iniciativas de reforestación en zonas de recarga de acuíferos. Estas acciones se evidencian a través de los informes de análisis de indicadores PAI 2025-2026, la matriz de indicadores ambientales, los resultados anuales de reciclaje, los reportes de beneficios ambientales, la disposición adecuada de residuos mediante empresas autorizadas y las jornadas de reforestación realizadas en el Parque Nacional Humedales del Ozama.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) mantiene una comunicación constante con autoridades gubernamentales, organismos nacionales e internacionales, líderes comunitarios y representantes de la sociedad civil con el propósito de identificar necesidades, coordinar soluciones y fortalecer la participación de los grupos de interés en temas relacionados con el agua potable y el saneamiento. Para ello desarrolla reuniones de trabajo, encuentros comunitarios, visitas técnicas y espacios de intercambio que permiten dar seguimiento a proyectos de infraestructura, fortalecer la cooperación interinstitucional y promover soluciones sostenibles para las comunidades. Asimismo, participa en eventos nacionales e internacionales que favorecen el intercambio de buenas prácticas y el fortalecimiento institucional, como se evidencia en los boletines informativos relacionados con el Parque Lineal Arroyo Gurabo,

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 62 de 73

reuniones con comunitarios de Sajoma y Jánico, la VII Conferencia Latinoamericana de Saneamiento (LATINOSAN 2026) y visitas técnicas a instalaciones de tratamiento de agua.

INAPA monitorea periódicamente la cobertura recibida en los medios de comunicación, evaluando el comportamiento de las publicaciones y noticias relacionadas con la institución. Este seguimiento permite conocer la percepción pública de la gestión institucional e identificar oportunidades de mejora en la comunicación con los grupos de interés. Los resultados son analizados mediante informes mensuales de cobertura positiva y negativa en medios de comunicación, utilizados como insumo para fortalecer la transparencia, la reputación institucional y la toma de decisiones.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) promueve un entorno laboral basado en el respeto, la igualdad de oportunidades, la inclusión y la no discriminación mediante la implementación de políticas y mecanismos orientados a garantizar el trato digno y equitativo de todas las personas. La institución fortalece la equidad de género, la integridad y la convivencia laboral a través de la Política sobre Acoso Sexual, Laboral y Discriminación, la Política Institucional de Equidad de Género, el Comité Transversal de Género y el Código de Ética Institucional. Asimismo, desarrolla actividades de sensibilización, integración y bienestar dirigidas a fortalecer la participación y el sentido de pertenencia de los colaboradores.

La institución fomenta una cultura organizacional orientada a la solidaridad, la responsabilidad social y el compromiso con las comunidades, promoviendo la participación de sus colaboradores en iniciativas de apoyo social y actividades de carácter humanitario. Entre estas acciones se destacan la campaña de recolección de tapas plásticas para apoyar programas dirigidos a pacientes con cáncer, el apoyo a familias afectadas por inundaciones en el municipio de Consuelo y diversas actividades de asistencia social y comunitaria que reflejan el compromiso institucional con el bienestar de las poblaciones más vulnerables.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) promueve el intercambio de conocimientos, experiencias y buenas prácticas mediante la participación en conferencias nacionales e internacionales, reuniones técnicas y actividades de cooperación interinstitucional orientadas al fortalecimiento del sector agua potable y

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 63 de 73

saneamiento. La institución impulsa alianzas estratégicas con organismos nacionales e internacionales que favorecen la transferencia de conocimientos, la innovación y la mejora continua de los servicios institucionales, evidenciadas en su participación en la LATAM Water Summit, la VII Conferencia Latinoamericana de Saneamiento (LATINOSAN 2026), reuniones técnicas con representantes del BID-Lab, iniciativas conjuntas con CORAMON, charlas impartidas por el Ministerio de Energía y Minas y visitas educativas relacionadas con la gestión de los recursos hídricos.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) implementa programas, políticas y actividades orientadas a la prevención de riesgos laborales, la protección de la salud y la seguridad de sus colaboradores. Para ello desarrolla jornadas preventivas, programas de vacunación, simulacros, charlas especializadas y acciones de sensibilización que fortalecen la cultura institucional de prevención y respuesta ante emergencias. Estas iniciativas se sustentan en la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, la Política de Gestión de Servicios Médicos y Atención a los Servidores, el Plan de Emergencia de Infraestructura APS y diversas actividades relacionadas con salud ocupacional, riesgos laborales y preparación ante fenómenos naturales.

Criterio 9: Resultados Clave de Rendimiento.

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

En relación con los resultados en términos de cantidad y calidad de los servicios ofrecidos, el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) mantiene un sistema de monitoreo y evaluación que evidencia una tendencia favorable en la satisfacción de los usuarios. Los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana reflejan una evolución positiva del Índice de Satisfacción General, pasando de 86.2% en 2021 a 90.15% en 2022, 90% en 2023 y 97% en 2024, mientras que en 2025 los servicios presenciales alcanzaron un nivel de satisfacción de 91.73%. Estos resultados se complementan con la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano, la certificación ISO 9001:2015 y los altos niveles de ejecución física de los productos establecidos en los Planes Operativos Anuales 2024 y 2025, superiores al 90%, evidenciando la calidad y continuidad de los servicios brindados.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 64 de 73

El INAPA genera un impacto significativo en la calidad de vida de la población mediante el suministro de 310,196,411.73 m³ de agua potable a nivel nacional durante el segundo semestre de 2025, así como la incorporación de 1,088 nuevos usuarios facturados y nuevas conexiones de alcantarillado desarrolladas en el marco de proyectos financiados por organismos internacionales. Asimismo, la institución contribuye a la protección de la salud pública y del medio ambiente mediante la recolección de 30,951,362.80 m³ de aguas residuales al cierre de 2025 y 15,348,181.98 m³ durante el primer trimestre de 2026, resultados que se complementan con un índice de satisfacción ciudadana de 91.73%, respaldado por la Carta Compromiso al Ciudadano y la certificación de calidad ISO 9001:2015.

Los resultados de evaluación comparativa (benchmarking) se evidencian a través de la participación del INAPA en programas de cooperación e intercambio de experiencias con organismos nacionales e internacionales. La institución ha fortalecido sus procesos mediante la adopción de buenas prácticas y estándares de referencia utilizados por organismos como el Banco Mundial, permitiendo incorporar nuevos usuarios al sistema comercial y fortalecer la gestión de los servicios. Asimismo, los informes de cooperación internacional y los reportes de generación, recolección y tratamiento de aguas residuales permiten comparar resultados entre distintas regiones y fortalecer la toma de decisiones basada en datos.

El grado de cumplimiento de contratos, acuerdos y convenios se evidencia mediante la gestión y seguimiento de la Matriz de Acuerdos y Convenios y la Relación de Convenios y Acuerdos Interinstitucionales 2024-2025, que permiten monitorear los compromisos asumidos con entidades públicas, privadas y académicas. Entre estos se destacan los acuerdos suscritos con la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), el Ayuntamiento de San Gregorio de Nigua, COAAROM y el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), fortaleciendo la cooperación interinstitucional y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Los resultados de las inspecciones y evaluaciones externas se reflejan en las auditorías realizadas periódicamente por organismos certificadores para verificar la conformidad del Sistema de Gestión con las normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016. Los resultados obtenidos han permitido mantener ambas certificaciones durante el año 2026, demostrando el compromiso institucional con la calidad, la transparencia, la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 65 de 73

Los resultados de innovación en servicios y productos se evidencian mediante el fortalecimiento de la transformación digital y la modernización de los servicios institucionales. La implementación de herramientas tecnológicas como INAPA POS, la Plataforma INAPA GOB y el Portal de Autoservicios ha permitido optimizar los procesos comerciales, fortalecer la recaudación, mejorar la experiencia de los usuarios y facilitar el monitoreo de indicadores institucionales mediante tableros de control y herramientas de analítica de datos.

En cuanto a los resultados relacionados con las reformas del sector público, el INAPA evidencia avances significativos en materia de transparencia y profesionalización de la función pública. Durante el año 2026 la institución alcanzó calificaciones de 99.73% y 100% en las evaluaciones del Portal de Transparencia realizadas por la DIGEIG, al tiempo que gestionó de manera efectiva las solicitudes de acceso a la información pública. Asimismo, cuenta con un Diagnóstico de la Gestión del Sistema de Carrera validado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual se identifican servidores de carrera activos y oportunidades de fortalecimiento para continuar impulsando la profesionalización del servicio público.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) evidencia una gestión eficiente de los recursos institucionales mediante la planificación, seguimiento y evaluación de sus procesos, el fortalecimiento continuo de las competencias del personal y la implementación de sistemas de gestión orientados a la mejora continua. La institución optimiza el uso de sus recursos a través de los Planes Operativos Anuales (POA), los Acuerdos de Desempeño institucionales, los programas de capacitación y fortalecimiento de competencias, así como mediante la aplicación de la Matriz de Riesgos Institucionales. Asimismo, mantiene certificaciones internacionales bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016, que contribuyen al fortalecimiento de los controles internos y la eficiencia organizacional.

La institución ha fortalecido la eficiencia y modernización de sus procesos mediante la implementación de herramientas tecnológicas y sistemas de monitoreo que facilitan la gestión institucional y la toma de decisiones basada en datos. Entre estas iniciativas se destacan la Plataforma INAPA GOB (Power BI) para el seguimiento de indicadores

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 66 de 73

institucionales, la Plataforma de Facturación Digital para la gestión de servicios y atención a usuarios, así como la realización de talleres sobre acciones correctivas, mejora continua y gestión de riesgos, contribuyendo a una gestión más eficiente, transparente y orientada a resultados.

INAPA promueve el aprendizaje organizacional y la mejora continua mediante la participación en espacios nacionales e internacionales de intercambio de conocimientos, experiencias y buenas prácticas en los sectores de agua potable y saneamiento. Estas acciones se evidencian en el Informe de Viajes al Exterior (2023-2026) y en los Boletines Informativos relacionados con la participación institucional en LATINOSAN, actividades que han fortalecido las capacidades institucionales en temas de calidad, innovación, resiliencia climática, saneamiento y servicio al cliente.

La eficacia de las alianzas institucionales se fortalece mediante mecanismos de seguimiento y control de los convenios suscritos con organismos públicos, entidades académicas y organismos de cooperación nacional e internacional. La Matriz de Convenios Institucionales y los diferentes acuerdos de colaboración vigentes evidencian el cumplimiento de los compromisos asumidos y la ejecución de iniciativas conjuntas orientadas al fortalecimiento institucional y al desarrollo sostenible.

La implementación de las tecnologías de la información y la comunicación ha contribuido significativamente al fortalecimiento del desempeño institucional. Herramientas como el Sistema Delphos para la gestión y seguimiento de indicadores, la Plataforma INAPA GOB para el análisis de información estratégica y la Mesa de Ayuda TIC para la atención de requerimientos tecnológicos han permitido optimizar procesos, mejorar los tiempos de respuesta y fortalecer la eficiencia administrativa.

En materia de evaluación interna, la institución desarrolla auditorías y revisiones periódicas orientadas a verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en sus sistemas de gestión, identificar oportunidades de mejora y fortalecer el control interno. Los Informes de Auditoría de Calidad, los Informes de Auditoría de Riesgos y el Programa Anual de Auditorías 2026 evidencian el seguimiento continuo a los procesos institucionales y la gestión de acciones correctivas y preventivas.

Como resultado de su compromiso con la excelencia y la transparencia, INAPA mantiene vigentes las certificaciones ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016, las cuales constituyen un reconocimiento externo al cumplimiento de estándares internacionales de calidad y

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 67 de 73

gestión antisoborno, fortaleciendo la confianza de los ciudadanos y demás grupos de interés en la gestión institucional.

La institución realiza un seguimiento sistemático al cumplimiento de las metas físicas y financieras establecidas en sus instrumentos de planificación, verificando periódicamente la ejecución presupuestaria y el avance de los objetivos institucionales. Este desempeño se encuentra respaldado por el Informe de Evaluación Trimestral de la Meta Física-Financiera, la Meta Física-Financiera 2026 y los Informes de Ejecución Presupuestaria correspondientes al período 2026.

Asimismo, INAPA evidencia resultados concretos en materia de costo-efectividad mediante la modernización tecnológica y la optimización de los procesos comerciales. El Informe de Resultados: Modernización Comercial y Costo-Efectividad del INAPA (2023-2025) refleja la identificación de 4,569 predios mediante el Catastro Digital Georreferenciado, una tasa de regularización de usuarios de 74.49 %, la instalación de 813 medidores y un incremento de 25.2 % en la capacidad de monitoreo de consumos. Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de la sostenibilidad financiera institucional, alcanzando una facturación anual de RD\$11,627,315.81 y una recaudación de RD\$6,041,801.67, evidenciando el impacto positivo de la modernización en la eficiencia operativa y el uso de los recursos institucionales

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

En INAPA contamos con áreas o procesos que impulsan la mejora institucional, como:

Planificación y Desarrollo

Dentro de esta área, el Departamento de Calidad en la Gestión ha implementado iniciativas clave para la mejora institucional. Entre ellas, destaca la creación del dashboard INAPA 360 mediante Power BI, que permite la visualización clara y concisa de datos relacionados con el sistema de agua potable, la producción de agua, el índice de potabilidad y la gestión comercial. Este sistema integra información recopilada de las áreas operativas, permitiendo monitorear en tiempo real el rendimiento de los servicios, lo que facilita la toma de decisiones, mejora la transparencia y optimiza la eficiencia

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 68 de 73

operativa. Este proyecto constituye un pilar fundamental para elevar la calidad del agua y mejorar la gestión comercial.

Asimismo, el Departamento de Calidad en la Gestión realiza el seguimiento de la Gestión de Riesgos, con el objetivo de fortalecer la gestión institucional. Con el fin de identificar, reconocer, describir y controlar los riesgos u oportunidades que pueden impactar en el logro de los objetivos de la institución.

Carta Compromiso al Ciudadano

Con el objetivo de mejorar la gestión institucional, se da seguimiento permanente a la Carta Compromiso al Ciudadano, especialmente desde el Departamento de Calidad en la Gestión. En colaboración con el Ministerio de Administración Pública (MAP), se realizó la evaluación correspondiente al periodo 2025, verificando información relacionada con datos identificativos, normativa reguladora, relación de servicios, canales de comunicación y participación ciudadana, compromisos de calidad, así como quejas y sugerencias recibidas.

Auditorías al Sistema de Gestión Integrado (SGI)

En 2025 se llevaron a cabo auditorías internas y externas de recertificación para evaluar el desempeño del SGI, abarcando actividades relacionadas con la formulación y ejecución de proyectos de infraestructura APS, la prestación y comercialización del servicio de agua potable del Acueducto Múltiple de Peravia, así como procesos estratégicos de apoyo.

En 2025 se realizó la auditoría de renovación de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno del INAPA, conforme a las normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016. La auditoría verificó la implantación, mantenimiento y eficacia del sistema, evidenciando que, en términos generales, se encuentra implementado de manera adecuada según los requisitos de la norma. No obstante, se identificaron no conformidades que fueron atendidas dentro de los plazos establecidos, asegurando la continuidad y mejora del sistema. El resultado global indica que el sistema mantiene la capacidad de proporcionar servicios que cumplen con los requisitos establecidos y sostiene el proceso de certificación de ambas normas.

Asimismo este año 2026 se lleva a cabo la primera auditoría externa de seguimiento donde el resultado fue de cero (0) no conformidades para el SGI, un logro que se obtiene por primera vez en la institución luego de implementado el Sistema.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 69 de 73

2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.2.1.1.LIDERAZGO

No fueron detectadas áreas de mejoras en este criterio.

2.2.1.2.PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

No fueron detectadas áreas de mejoras en este criterio.

2.2.1.3.PERSONAS

No se evidencia un mecanismo que registre formalmente el traspaso de conocimientos a los demás compañeros del área (efecto multiplicador).

2.2.1.4.ALIANZAS Y RECURSOS

Si bien se cumple en gran medida con el requisito de considerar el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, existe un área de mejora: la implementación de un programa de reciclaje y reutilización de cartuchos, baterías y equipos obsoletos. Esto podría potenciarse mediante convenios con empresas especializadas en el manejo de desechos tecnológicos, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental y optimizando el aprovechamiento de recursos. Este requisito luego de implementada las acciones del plan de mejora para este 2026 tiene un avance de un 40%.

No se evidencia que se aplique una política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura. Este requisito luego de implementada las acciones del plan de mejora para este 2026 tiene un avance de un 30%.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 70 de 73

2.2.1.5.PROCESOS

No fueron detectadas áreas de mejoras en este criterio.

2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1.RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

No se evidencia que se mida la percepción de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. Este requisito luego de implementada las acciones del plan de mejora para este 2026 tiene un avance de un 80%.

No se evidencia la creación de un repositorio de minutas o actas formales que documenten los acuerdos alcanzados, las propuestas ciudadanas integradas y el impacto directo que tuvieron dichas consultas en la modificación de los procesos de trabajo de los grupos de interés.

No se evidencia un sistema que distinga de manera estadística el número de sugerencias e ideas de mejora recibidas frente a las efectivamente implementadas. Asimismo, es necesario consolidar un informe de cierre que demuestre los resultados de las acciones correctivas aplicadas en los procesos internos, permitiendo constatar cómo el análisis de estas reclamaciones y aportes ciudadanos impactó de manera tangible en la optimización de los servicios del INAPA.

2.2.2.2.RESULTADOS EN LAS PERSONAS

No se evidencia el reconocimiento individual.

2.2.2.3.RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

No fueron detectadas áreas de mejoras en este criterio.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 71 de 73

2.2.2.4. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

No se evidencian la fase de verificación de resultados. A la fecha de la evaluación, no se dispone de informes de rendimiento sistemáticos, tendencias históricas ni actas de conformidad formal que midan el grado de ejecución material y real de los compromisos pactados en los convenios.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

El proceso de Autoevaluación CAF ha constituido una herramienta fundamental para analizar de manera integral el desempeño institucional, permitiendo identificar los avances alcanzados, reconocer las buenas prácticas implementadas y fortalecer la cultura de mejora continua dentro de la organización.

Este ejercicio ha facilitado una visión más objetiva de la gestión institucional, evidenciando fortalezas relacionadas con la calidad de los servicios, la transformación digital, la gestión de los recursos, la transparencia y el compromiso con los ciudadanos y demás grupos de interés. Asimismo, ha permitido valorar los resultados obtenidos a través de las iniciativas desarrolladas y el impacto de estas en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución.

De igual manera, la autoevaluación ha contribuido a identificar oportunidades de mejora que servirán de base para continuar fortaleciendo los procesos internos, optimizar la gestión institucional e impulsar acciones orientadas a incrementar la eficiencia, la innovación y la excelencia en la prestación de los servicios.

Los hallazgos obtenidos serán considerados en la formulación del Plan de Mejora CAF 2027, mediante el cual se definirán acciones concretas, responsables y mecanismos de seguimiento que permitan atender las áreas identificadas y consolidar los avances logrados.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 72 de 73

Finalmente, esta experiencia reafirma la importancia de mantener la autoevaluación como una práctica permanente de gestión, orientada al aprendizaje organizacional, la toma de decisiones basada en evidencias y la búsqueda continua de niveles superiores de desempeño, calidad y valor público para la ciudadanía.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios y Ponderación Actual	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	122.85	130
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	126.26	130
3: Personas (100 puntos)	89.08	93
4: Alianzas (100 puntos)	86.94	90
5: Procesos (120 puntos)	106.10	110
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	90.75	95
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	91	95
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	88.50	92
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	87.50	92
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	888.98	927

La ponderación de los Criterios realizada por el impacto de los mismos en las siguientes variables:

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 73 de 73

1. Alineación de Planes Estratégicos y Planes Operativos en las organizaciones con Prioridades Estratégicas de Políticas Públicas promovidas por parte del Gobierno, asegurando que los ejemplos se adapten a los nuevos desafíos y reflejen las políticas públicas actuales.
2. Consolidación de los avances, por parte de los líderes, en la gestión del empleo público y la profesionalización de la administración pública dominicana.
3. Implementación de una administración eficaz de los Recursos Humanos, por parte de los líderes de la organización y el fortalecimiento de relaciones efectivas con todos los grupos de interés, en particular con la jerarquía política.
4. Promoción de ejemplos catalizadores de cambio, que impulsan la Innovación en Políticas Públicas, con la incorporación de nuevas ideas y enfoques que pueden transformar el panorama de la gestión pública en nuestro país.
5. Impulso a la Excelencia en la Gestión y la Calidad de los Servicios Públicos, apuntando a la mejora continua en el funcionamiento de la administración pública y el incremento de la satisfacción de la ciudadanía con las políticas y servicios públicos.